

Guide

CHEMINS (AP)PRENDRE

Construire des séquences pédagogiques à partir des situations de travail

REMERCIEMENTS

Merci tout particulièrement à l'entreprise et au chantier d'insertion Le Hérisson de Mazères (09), à son directeur David DECEUNINCK, à toute l'équipe, encadrants, formateurs-rices et salarié-e-s qui ont participé à toutes les phases du projet.

Merci également à l'Association intermédiaire AVIE de Villemur sur Tarn (31).

Merci à Denis SAVÈS pour son implication et sa disponibilité pour la réalisation du film.

CHEMINS (AP)PRENDRE

Construire des séquences pédagogiques à partir des situations de travail

SOMMAIRE

Chemins (ap)prendre

Le Groupement d'Intérêt Public « Ressources & Territoires », centre de ressources de Midi-Pyrénées pour les acteurs de la cohésion sociale est agréé centre de ressources illettrisme par l'ANLCI. Ses champs d'intervention sont à la fois le conseil, l'accompagnement, la professionnalisation et la mise en réseau des acteurs, la capitalisation et la diffusion d'outils et de pratiques.

Dans le cadre d'une réponse à un appel à projet émanant du Programme Régional d'Intégration des Populations Immigrées (PRIPI) et d'un cofinancement européen du FSE, Ressources & Territoires a été retenu pour conduire un projet d'ingénierie pédagogique à destination des organismes de formation accueillant des publics de premier niveau de qualification et relevant des actions linguistiques et/ou du dispositif compétences clés.

Chemins (ap)prendre est une co-construction réalisée avec des professionnels du secteur de la formation et de l'insertion par l'activité économique. L'objectif est de proposer une démarche pour concevoir des séquences pédagogiques à l'usage des formateurs-trices. Les compétences clés visées, les objectifs et les contenus sont élaborés exclusivement à partir du contexte professionnel.

PRÉSENTATION DU LIVRET

Ce document est constitué de **4 parties**. Il est accompagné de trois films. Le tout est téléchargeable sur le site de Ressources & Territoires (www-ressources-territoires.com)

La **première partie** présente les différentes étapes et outils nécessaires pour conduire une analyse de poste de travail, déterminer les compétences clés en oeuvre et élaborer des séquences pédagogiques contextualisées.

La **deuxième partie** présente 10 analyses de postes de travail accompagnées des scénarios pédagogiques y afférents. Ces analyses ont été conduites en collaboration avec 2 entreprises, AVIE, association intermédiaire implantée à Villemur-sur-Tarn (Haute-Garonne) et Le Hérisson, entreprise et chantier d'insertion situés à Mazères (Ariège).
Tous les postes de travail sont des postes occupés par des salarié-e-s de premier niveau de qualification. Parmi ces salarié-e-s une majorité est concernée par l'apprentissage de la langue française.

La **troisième partie** est constituée d'une sélection de ressources qui viennent étayer et compléter les séquences proposées. Ces ressources sont disponibles à Ressources & Territoires ou consultables directement sur internet.

Enfin la **quatrième partie** présente un glossaire qui reprend les concepts principaux développés dans ce livret.

Trois films ont été réalisés par La Trame, association de production Toulousaine. Ils présentent 3 postes de travail et leur environnement. Les témoignages des salarié-e-s et des encadrant-e-s permettent de mieux appréhender les exigences professionnelles et les compétences clés à mobiliser.

PUBLICS VISÉS

Formateurs-trices intervenant auprès de publics ne maîtrisant pas les savoirs de base et/ou de publics adultes issus de l'immigration et/ou de publics salariés occupant des postes de premier niveau de qualification.

CADRES DE RÉFÉRENCES

Les savoirs de base sont le « noyau dur » des compétences clés nécessaires pour évoluer dans une société de la connaissance. Elles constituent le socle fonctionnel nécessaire à la vie quotidienne. On peut les regrouper en trois grands domaines :

- Les compétences linguistiques : communication orale, communication écrite,
- Les compétences en mathématique : numératie, compter et opérer sur des grandeurs…
- Les compétences cognitives (raisonnement logique, repérage dans le temps et dans l'espace, capacité à apprendre, mémoire, concentration…).

L'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (ANLCI) a établi en 2003 un cadre de référence qui définit quatre degrés de compétences. (Cf. tableau ci-dessous)

Niveau de compétences	Degré	Capacités professionnelles décrites dans le référentiel CCSP
Personnes qui ont des compétences qui leur permettent de se repérer : > dans le monde de l'écrit (identification de signes et de mots), > dans l'univers des nombres (bases de la numération), > dans l'espace et dans le temps.	**Degré 1** **Repères structurants**	**Imitation :** correspond à des tâches simples, souvent répétitives, se référant à un modèle précis.
Personnes qui peuvent… > lire et écrire des phrases simples, trouver des informations dans des documents courants, > donner et prendre des informations orales lors d'un entretien, > résoudre les problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples.	**Degré 2** **Compétences fonctionnelles pour la vie courante**	**Adaptation :** correspond à des tâches à exécuter qui font appel à une séquence coordonnée d'activités dans un cadre professionnel connu.
Personnes qui peuvent… > lire et écrire des textes courts, argumenter, prendre de la distance, résoudre des problèmes (correspond à un niveau proche du CFG).	**Degré 3** **Compétences facilitant l'action dans des situations variées**	**Transposition :** les tâches font appel à la maîtrise d'un processus complet.
Compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société et s'adapter aux évolutions (correspond à un bagage de fin de scolarité obligatoire, proche du niveau de qualification du niveau V).	**Degré 4** **Compétences renforçant l'autonomie dans la société de la connaissance**	

Le cadre européen commun de référence définit les niveaux de compétences langagières qui permettent de mesurer les acquis et les progrès des apprenants. A ce cadre de référence, s'ajoute un premier niveau de maîtrise du français : le A1.1. (Cf. tableau page de droite)
Niveaux communs de compétences – Échelle globale (Conseil de l'Europe 2001)
> www.coe.int/t/dg4/linguistic/source/Framework_FR.pdf

Niveau de compétences	
C2 Maîtrise	• Peut comprendre sans effort pratiquement tout ce qu'il/elle lit ou entend. • Peut restituer faits et arguments de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente. • Peut s'exprimer spontanément, très couramment et de façon précise et peut rendre distinctes de fines nuances de sens en rapport avec des sujets complexes.
C1 Autonome	• Peut comprendre une grande gamme de textes longs et exigeants, ainsi que saisir des significations implicites.• Peut s'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher ses mots. • Peut utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale, professionnelle ou académique. Peut s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée et manifester son contrôle des outils d'organisation, d'articulation et de cohésion du discours.
B2 Avancé OU utilisateur indépendant	• Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. • Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. • Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.
B1 Niveau seuil	• Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc. • Peut se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée. • Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. • Peut raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.
A2 Intermédiaire OU de survie	• Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). • Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. • Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.
A1 Introductif OU de découverte	• Peut comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets. • Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant – par exemple, sur son lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc. – et peut répondre au même type de questions. • Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.
A1.1 *D'après les descripteurs de la compétence de communication au niveau A1.1 (Beacco, Ferrari, Lhote, Tagliante, 2005)*	• Peut comprendre quelques expressions familières et quotidiennes utilisées dans des situations de communication très récurrentes ainsi que des énoncés très simples visant à satisfaire certains besoins concrets de la vie sociale ; il peut en utiliser certains. • Peut s'identifier et répondre à des questions concernant, par exemple, sa nationalité son âge, son état civil, sa profession, son lieu d'habitation… et, éventuellement, poser lui-même des questions de ce type à quelqu'un de non totalement inconnu ou dans une interaction administrative ou de service prévisible. • Peut participer à une interaction ordinaire, au moins partiellement, au moyen d'énoncés simples (centrés sur un ou deux mots), en ayant aussi recours à sa langue première ou à d'autres langues acquises, si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif et bienveillant.





Partie 1

DE L'ANALYSE D'UN POSTE DE TRAVAIL À L'ÉLABORATION DE SÉQUENCES PÉDAGOGIQUES

Note aux formateurs-trices

Passer de l'analyse de la demande à l'analyse des besoins de formation pour construire une proposition de formation signifiante, valorisante et contextualisée nécessite de s'appuyer sur l'analyse précise du poste de travail, des activités qui le compose, des savoirs à mobiliser, des compétences indispensables.

Par rapport aux publics ciblés, les savoir-faire communicatifs et discursifs sont essentiels pour occuper le poste dans des conditions optimales. Ils sont donc au centre des objectifs visés par la formation sans oublier, toutefois, les savoir-faire mathématiques et cognitifs. Il devient, également, important de se situer dans un collectif de travail, dans un processus technique, dans un réseau de relation et communication complexes.

Afin d'identifier l'ensemble des compétences à maîtriser, nous avons choisi d'adopter une démarche inspirée de la didactique professionnelle qui consiste à appréhender l'activité en passant par le terrain, en l'inscrivant dans un processus global et en respectant les étapes suivantes :
• analyse de la tâche prescrite : analyse documentaire, entretiens avec l'encadrement,
• analyse de la tâche redéfinie : entretien avec les salarié-e-s concerné-e-s,
• analyse de la tâche effective : observation *in situ,*
• analyse de l'activité.

Pour chaque poste, sont décrits et définis les degrés de maîtrise des savoir-faire langagiers, mathématiques et cognitifs à partir de la mise en œuvre de trois temps forts :
• un entretien avec l'encadrant-e,
• un avec le/la salarié-e,
• une observation directe du poste de travail.

A la suite de ceux-ci, une carte de compétences est établie afin de visualiser les compétences clés attendues et celles maîtrisées par le/la salariée.
Des séquences pédagogiques sont élaborées à partir de situations réelles de travail et des besoins repérés des salarié-e-s.

Les publics visés par la formation auront les pré-requis suivants :
• communication orale : communiquer de façon simple (poser et répondre à des questions simples),
• communication écrite : remplir un questionnaire, écrire une phrase simple par exemple.

Sont exclues du projet les personnes analphabètes (n'ayant jamais été scolarisées) et les personnes ne maîtrisant pas du tout la langue française à l'oral (niveau A1.1 pour le français).

Fiche 1.1

Méthodologie - Entretiens

Les entretiens conduits avec le personnel d'encadrement et les salarié-e-s constituent un mode de recueil d'informations simple et permettent de rassembler les données sur le travail prescrit pour les confronter, ensuite, au travail réel. Ils permettent de prendre en compte la diversité des environnements et des situations de travail, de centrer l'encadrant-e ou le/la salarié-e sur des thèmes précis. De ce fait ils contribuent à comprendre et cibler les opérations, les problèmes ou les difficultés liés aux compétences clés, sur lesquels doit porter l'observation directe.

Recommandation :
L'intervieweur-euse doit avoir une expérience de la pratique de l'entretien.

ENTRETIEN ENCADRANT-E

L'entretien avec l'encadrant-e fait suite à un entretien préalable au cours duquel ont été :
- recueillies des informations concernant l'entreprise pour situer le contexte professionnel du/de la salarié-e,
- établis les attentes de l'entreprise et les objectifs visés en termes de formation du ou des salarié-e-s,
- fixées la nature et la forme des documents de synthèse à fournir.

Recommandation :
L'entretien de l'encadrant-e précédera obligatoirement celui avec le/la salarié-e afin de pouvoir relancer immédiatement le/la salarié-e en cas d'imprécisions ou de contradictions.

Objectif de l'entretien : analyser la tâche prescrite (analyse documentaire, entretiens avec l'encadrement)
- Recueillir la description du poste de travail tel que défini par l'entreprise.
- Identifier les situations critiques les plus fréquentes.
- Rassembler toute la documentation liée au poste de travail ou à son environnement.
- Définir les conditions matérielles de l'entretien avec le/la salarié-e et de l'observation directe.
- Déterminer les conditions de restitution des entretiens et de l'observation.

Déroulement de l'entretien : Le guide d'entretien constitue un outil indispensable. Il est identique pour l'encadrant-e et le/la salarié-e seule la formulation des questions pourra être différente, éventuellement simplifiée en fonction du niveau de compréhension orale du/de la salarié-e. Les écarts de perception du poste entre l'encadrant-e et le/la salarié-e seront des éléments à prendre en compte dans l'analyse finale. Les informations sont recueillies sur la même grille afin d'effectuer rapidement une comparaison entre les réponses.

Les référentiels « Français en Situation Professionnelle : un outil de positionnement transversal » et « Compétences Clés en Situation Professionnelle » (cf. Bibliographie) ont servi de base à l'élaboration des rubriques retenues.

Modalités : Au cours d'un entretien semi-directif conduit à partir du guide joint, les informations suivantes devront être collectées :
- la situation du poste de travail dans l'entreprise,
- le descriptif précis du poste de travail, : activités, organisation, compétences clés mises en jeu, conditions d'exécution, qualités personnelles,...
- les problèmes déjà rencontrés, les situations clés,
- la documentation interne,
- le positionnement du degré de compétences du/de la salarié-e sur une carte de compétences pour chaque item.

Durée : environ 1 heure.

Recueil des documents : Le recueil des documents relatifs au poste de travail présente un triple intérêt :
- questionner le/la salarié-e sur son activité au travers/à partir des documents présentés,
- vérifier la maîtrise qu'il/elle en a,
- analyser les difficultés que présentent les documents afin de les traiter en formation.

Documents liés au poste de travail
- ☑ Fiche de poste
- ☑ Consignes de sécurité
- ☑ Modes d'emploi, manuels concernant le fonctionnement du matériel, des machines,…
- ☑ Formulaires à remplir
- ☑ Correspondance
- ☑ Compte rendu (panne, d'accident,...)
- ☑ Plans
- ☑ Bons de commande, de livraison
- ☑ Cahier de liaison...

Document liés au fonctionnement de l'entreprise
- ☑ Plannings
- ☑ Feuilles de présence
- ☑ Fiches de paie
- ☑ Demandes de congé
- ☑ Fiches de déplacement
- ☑ Compte rendu de réunion
- ☑ Notes de service...

ENTRETIEN SALARIÉ-E

Objectif de l'entretien : Analyser la tâche redéfinie – entretien avec les salarié-e-s concerné-e-s
- Recueillir la description du poste de travail tel que vécu par le/la salarié-e.
- Comprendre ce que fait le/la salarié-e (comment il/elle le fait, avec qui, pourquoi, à quel moment…).

Déroulement de l'entretien : Les informations collectées sont identiques à celles de l'encadrant-e seules les modalités de conduite de l'entretien changent.

Modalités : l'entretien peut être conduit selon la technique du Sosie (pour plus de précision se reporter à la fiche scénario «Agent de nettoyage») qui propose au/à la salarié-e de se mettre en situation d'expliquer ce qu'il/elle fait à un-e remplaçant-e éventuel-le. Cette technique présente un double intérêt pour le/la salarié-e :
- le/la valoriser, il/elle devient l'expert qui possède les connaissances, l'expérience pour expliquer le travail,
- lui permettre de prendre du recul par rapport à sa pratique, prendre conscience de ses compétences et identifier les savoirs mobilisés.

Comme pour tout entretien les techniques de relance, de reformulation seront utilisées.

Selon la manière dont le/la salarié organise son explication, l'intervieweur-euse prélève des indices sur sa capacité à comprendre son environnement professionnel, ses exigences et sa maîtrise des compétences clés.

En amont de l'entretien, il sera précisé au/à la salarié-e :
- que la confidentialité sur ses propos est assurée,
- que l'analyse porte sur la situation de travail,
- qu'il s'agit de déterminer les compétences clés nécessaires pour occuper ce poste,
- qu'une restitution lui sera proposée.

Adopter une posture de neutralité est nécessaire afin que le/la salarié-e se sente dans une relation de confiance, non évaluative qui lui permette de s'installer progressivement dans une «prise de parole incarnée».
La situation de communication orale facilite le recueil d'informations face à un public souvent en difficulté sur l'écrit.

Durée : environ 1 heure.

OBSERVATION DU POSTE DE TRAVAIL

Objectif de l'observation : Analyser la tâche effective (observation *in situ*)

Déroulement de l'observation : Notre proposition repose sur l'observation fine d'une ou plusieurs activités réalisées par un-e salarié-e sur un poste de travail donné.
L'observation directe est tout à fait pertinente pour identifier le contenu d'un poste de travail, les compétences liées à ce type d'activité particulièrement pour les métiers manuels ou ceux qui requièrent des gestes techniques précis et significatifs. Elle permet de situer le/la salarié-e dans son cadre matériel.
Il s'agit, dans ce temps là, d'identifier les savoirs en jeu dans la réalisation de telle ou telle tâche, à la fois les savoirs explicites (théoriques) mais aussi les savoirs implicites « ce qui ne se voit pas forcément » dans la conduite de l'activité.
Au-delà des activités d'exécution qui sont directement observables, le/la formateur-trice va s'attacher à repérer les activités de contrôle (contrôle par la personne de ses réalisations).

La grille support de l'observation a été élaborée à partir du référentiel Compétences Clés en Situation Professionnelle afin de mettre en exergue les compétences clés nécessaires à la bonne tenue du poste de travail.

ANALYSE DU POSTE DE TRAVAIL

Dans la réalisation d'une tâche, diverses compétences sont à l'œuvre. Nous nous sommes attachés, à la lecture du référentiel CCSP et du référentiel Français en situation professionnelle, à analyser :
- les compétences linguistiques (communication orale ou écrite - lecture et écriture),
- les compétences en mathématique (numératie, compter et opérer sur des grandeurs…),
- les compétences cognitives (raisonnement logique, repérage dans le temps et dans l'espace, capacité à apprendre, mémoire, concentration…) : il s'agit d'étudier les capacités de compréhension et de raisonnement que suppose l'activité professionnelle,
- les savoirs appliqués (attitudes et comportements, connaissances du cadre réglementaire et de l'environnement professionnel).

Pour synthétiser les compétences mises en œuvre sur chaque poste nous avons élaboré une carte composée de 11 items. Pour chaque dimension une graduation en 4 degrés a été retenue conformément au cadre de référence de l'ANLCI. Ces cartes permettent de rendre compte de la perception du poste par chaque acteur (employeur, salarié-e, formateur-trice) et d'établir le plan de formation.

A l'issue des entretiens et de l'observation du poste de travail, 2 cartes de compétences parfois 3 (Cf. fiche 1.5) sont donc élaborées :
- l'une permet de visualiser les compétences clés attendues par l'entreprise,
- l'autre permet de visualiser les compétences clés maîtrisées par le/la salarié-e,
- la troisième permet de visualiser l'avis de l'observateur quand il existe un écart entre son avis et celui de l'encadrant-e.

La carte sur les compétences clés attendues doit être validée par l'encadrant-e.
La superposition des 2 cartes permet :
- de visualiser l'écart entre les compétences clés attendues et celles maîtrisées,
- d'élaborer la proposition de formation.

01 - Gestion des consignes et de l'information : oral.
02 - Interactions professionnelles à l'oral : collègues, hiérarchie, clients.
03 - Utilisation de termes techniques : oral.
04 - Gestion des consignes et de l'information : écrit.
05 - Écrits professionnels en interaction : anomalie, cahier de liaison,…
06 - Réalisation de calculs liés à l'activité : quantité, proportion,…
07 - Repérage dans l'espace et le temps : délai, rythme, gestion des déplacements, perception du poste de travail,…
08 - Utilisation de l'informatique.
09 - Respect des règles : hygiène et sécurité, qualité,…
10 - Mise en œuvre des savoirs techniques.
11 - Autre… Par exemple : connaissance de l'environnement professionnel,…

RESTITUTION

Encadrant-e

La restitution pourra se faire, en fonction de ce qui aura été décidé lors du premier entretien :
- au cours d'un entretien en face à face ou par téléphone,
- par écrit selon les modalités déterminées en amont.

Salarié-e

La restitution pourra être effectuée par l'organisme de formation ou par le personnel d'encadrement au cours d'un entretien selon les modalités fixées avec l'entreprise.

Il est important d'évoquer ce point au moment de l'entretien avec l'encadrant-e de façon à en informer le/la salarié-e lors de l'entretien et/ou de l'observation. En effet, ce travail peut générer chez le/la salarié-e des inquiétudes qu'il conviendra de lever rapidement (notamment des inquiétudes sur son avenir, sur les intentions de l'entreprise à son égard).

Au cours de cette restitution il est indispensable de donner au/à la salarié-e des signes de reconnaissance positifs sur son travail. Il s'agit de le/la rassurer sur ses compétences professionnelles et ainsi, lui permettre d'accepter l'idée d'une formation aux compétences clés si cette perspective est envisagée. Certain-e-s salarié-e-s peuvent être réticent-e-s à ce type de formation parce qu'ils/elles se sentent dévalorisé-e-s.

SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE

Pour chaque poste une séquence pédagogique est développée à partir des besoins en formation identifiés pour chaque salarié-e, de l'analyse du poste et de l'observation *in situ.*
La fiche séquence pédagogique précise le thème, le domaine, le degré visé et éventuellement la place de la séquence dans le scénario.

Il est établi au regard du référentiel Compétences Clés en Situation Professionnelle sur les axes « Pôles de compétences » et « Activités ».

Les objectifs opérationnels sont élaborés à partir des situations concrètes et visent à être transférables directement sur le poste de travail.

La fiche séquence propose un déroulement permettant de mixer les publics et son objectif vise à ce que les salarié-e-s maîtrisent la compétence clé identifiée et ce quel que soit leur niveau.
L'individualisation, le travail en sous-groupe permettent de gérer cette hétérogénéité.

Des fiches « activités » proposent des mises en situation et leurs modalités de réalisation (se reporter à la partie 2 du document).

Les fiches séquences ont été élaborées pour un poste précis. Si le groupe en formation est constitué de personnes ayant des métiers différents, occupant donc d'autres types de poste, il convient d'adapter les propositions d'activités, notamment les situations problèmes, pour que chaque apprenant-e puisse s'approprier les notions travaillées. De plus l'observation de la même situation dans d'autres contextes professionnels favorisera leur prise de conscience des similitudes et des spécificités de chaque métier.

Fiche 1.2

Observation du poste de travail

Activité n°		Date		Horaire	

SAVOIRS APPLIQUÉS	
Savoirs techniques *(caractéristiques générales des machines, du matériel utilisé,…)*	
Attitudes et comportements *(organisation, contrôle du travail, responsabilité,…)*	
Gestes, postures, observation *(automatismes, utilisation de la communication non verbale, optimisation des gestes,…)*	
Sécurité, hygiène, qualité *(respect des règles, prévention des risques,…)*	
Informatique	
SAVOIRS MOBILISÉS	
Oral *(Consignes, vocabulaire,…)*	
Écrit ***Types d'écrits*** *: consignes, cahier de liaison, mode d'emploi, notes…* ***Formes des écrits*** *: pictogrammes, graphiques, tableaux…*	
Calcul *(relations d'ordre : avant/après, compte, mesure,…)*	
Espace / Temps *(lecture d'un plan, d'un tableau, respect des délais de réalisation,…)*	

Notes

Observation du poste de travail

Fiche 1.3

Entretien encadrant-e / salarié-e

GUIDE D'ENTRETIEN	
Description du poste	Quelles sont les activités principales du poste ? Si la description est trop détaillée, demander à l'interlocuteur d'effectuer un regroupement des tâches de 3 à 6 activités en donnant leur fréquence (permanente ou occasionnelle).
Organisation du travail	Quelles sont les tâches prioritaires ? Qui organise le travail ? Quel est le degré d'autonomie, de responsabilité ? Y-a-t-il un délai d'exécution imposé ? Y-a-t-il un travail en équipe ? Si oui, qui organise la répartition du travail ? Comment sont gérés les imprévus ? Qui établit les plannings ? Comment sont-ils communiqués ?
Outils et matériels	Quels outils ou machines sont utilisés ? Est-ce que le matériel est commun à d'autres personnes ? Que faire quand il y a une panne ou un dysfonctionnement ? Qui s'occupe de l'entretien ? Y-a-t-il nécessité d'utiliser un ordinateur ? Si oui, à quelle fréquence et pour quoi faire ?
Relations Communication	**Contact avec l'extérieur** : si oui, avec quelles personnes ? Pour quel type de besoin ? La communication est-elle orale, écrite ou les deux ? La communication est-elle directe ou indirecte (téléphone, courriel, courrier, bon de commande,…). **Contact en interne** : Avec quelles personnes et pour quoi faire ? Qui donne les consignes ? Sous quelle forme sont-elles données : orale, écrite, les deux ? Et à quel moment ? Sous quelle forme est signalé un manque de fourniture, de matériel, un dysfonctionnement ? Oral, écrit, les deux ? Sous quelle forme sont transmises les informations liées au fonctionnement de l'entreprise (réunion, note,…) ? Sous quelle forme sont transmises les informations personnelles (demande de congé,…).
Cadre réglementaire	**Hygiène et sécurité** : quelles sont les principales règles d'hygiène et de sécurité à respecter ? Sous quelle forme sont-elles transmises (orale, écrite, les deux) ? Par qui ? Y-a-t-il un contrôle, si oui par qui ? En cas de non respect quels sont les risques encourus ? **Autres** : Existe-t-il une démarche qualité ? Si oui comment est-elle mise en œuvre ? Y-a-t-il des procédures internes à respecter (demande de congé, pause, utilisation de véhicules de service,…) ? Existe-t-il une convention collective ? Si oui, comment est-elle mise à disposition du personnel ?...

Guide d'entretien (suite)	
Qualités personnelles et conditions d'exécution	Quelles sont les principales qualités personnelles attendues pour occuper ce poste ? Quelles sont les aptitudes physiques requises ? Comment est évaluée la qualité du travail ? Par qui et comment ?
Compétences clés incontournables	Quel est le vocabulaire technique à connaître ? Quels sont les mots particulièrement importants ? Y-a-t-il des documents à lire, si oui lesquels ? Y-a-t-il des écrits à produire, si oui, lesquels ? Y-a-t-il des calculs, des mesures à effectuer, si oui dans quelles circonstances ? Y-a-t-il des plans à lire ?....
Incidents critiques	Quelles sont les situations, actions qui peuvent poser problèmes ? Quelles sont les situations, actions clés, les plus importantes ?
Informations complémentaires	Une évolution du poste est-elle prévue ? Si oui, dans quel délai ? Nécessite-t-elle l'acquisition de savoirs de base complémentaires ? Quelle restitution auprès du/de la salarié-e est envisagée ? Est-il envisagé la mise en place d'une démarche qualité ?....

Fiche 1.4

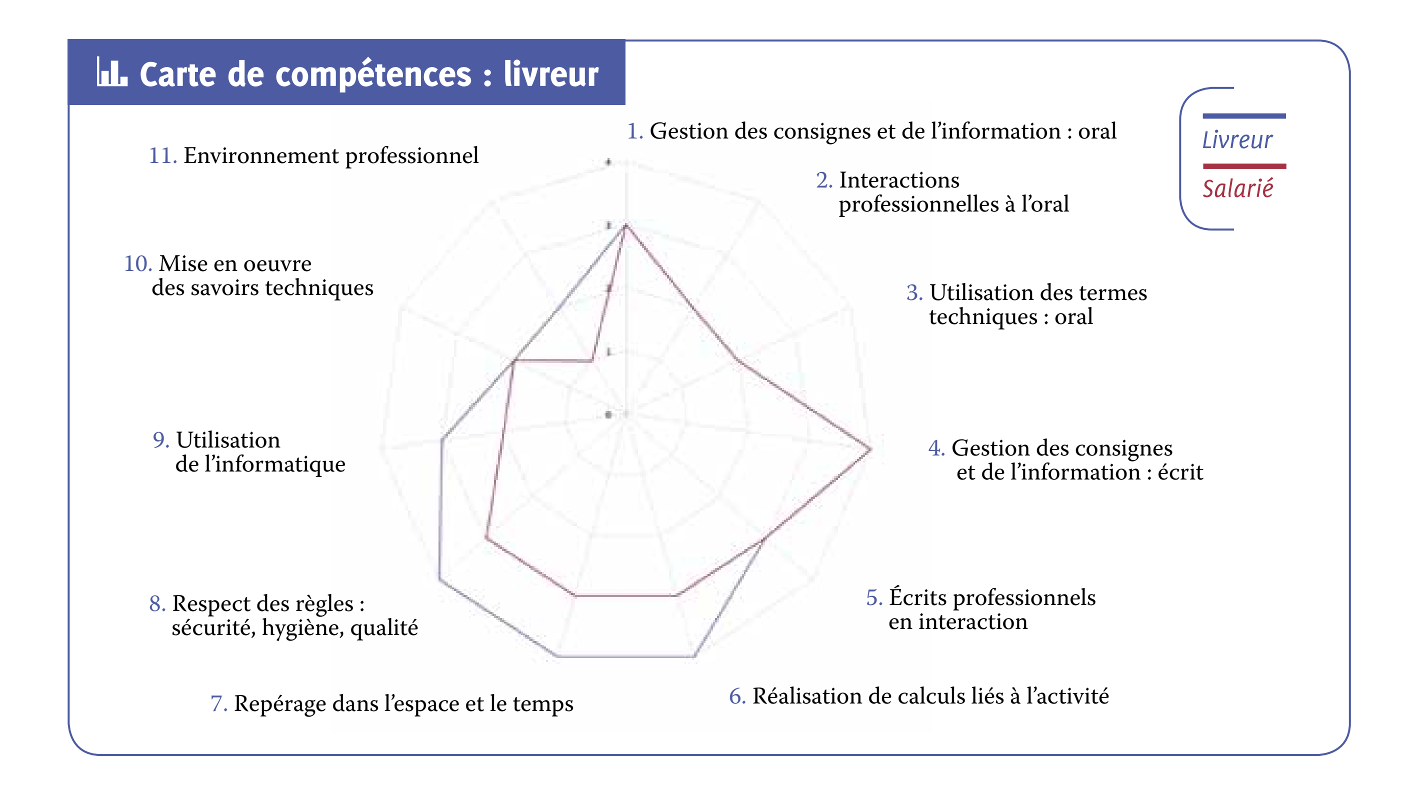
Entretien encadrant-e / salarié-e

Entreprise		Date	
Thèmes des questions	**Encadrant-e** Nom : .... Prénom : .... Poste :	**Salarié-e** Nom : .... Prénom : .... Poste :	
Description du poste (en termes d’activités)			
Organisation du travail (Équipe, planning, autonomie, gestion des erreurs,…)			
Outils et matériels (outils, machines, documents, informatique,…)			
Relations Communication › **Contact avec l’extérieur** (Oral - Ecrit – Pourquoi ? Avec qui ?) › **Contact en interne** (Pourquoi ? Avec qui ?)			

ENTRETIEN ENCADRANT-E / SALARIÉ-E (suite)	
Cadre réglementaire › **Hygiène et sécurité** (Documents, matériel,…) › **Autres** (RI – Réglementation qualité – Demande de congés -…)	
Qualités personnelles et conditions d'exécution (savoir être, aptitudes physiques, autonomie, évaluation du travail,…)	
Compétences clés incontournables (oral, écrit, calcul, espace/temps, informatique,)	
Vocabulaire technique	
Écrits à lire	
Écrits à produire	
Calcul	
Espace/temps	
Informatique	
Incidents critiques › Situations problèmes › Situations clés (ce qui est important)	
Informations complémentaires › Évolutions du poste, mise en place d'une démarche Qualité,… › Envie de formation du/de la salarié-e › Projet du/de la salariée › Avis de l'encadrant-e, sur le/la salarié-e, au regard des compétences clés (à partir du graphe)	

Fiche 1.5

Carte de compétences



Légende :
en violet : poste prescrit - les compétences clés attendues par l'entreprise
en bordeaux : compétences clés maîtrisées par le/la salarié-e

Nota bene :
dans certains cas l'avis de l'observateur est intégré quand il existe un écart avec celui de l'encadrant-e.

Notes

Carte de compétences

Fiche 1.6 - Intitulé du poste

Séquence pédagogique

Poste	*Intitulé du poste occupé*	Activité du RCCSP	*Exemple : RÉALISATION Exécuter une tâche*
Thème	*Thème du scénario*		
Domaine	*Compétence de base*	Séquence	*n°*

Compétence visée	Au regard de l'observation du poste de travail et des besoins repérés pour le/la salarié-e.
Objectif(s) opérationnel(s)	Rédigés en termes d'«être capable de».
Durée de la séquence	
Modalité	Groupe/individuel / binôme /sous-groupe.
Déroulement	Les différentes étapes de la séquence – les consignes – le renvoi aux fiches formateur-trice et apprenant-e.
Critères d'évaluation des progrès	Situations qui permettent d'évaluer les acquis à l'issue de chaque séquence : QCM, mises en situation,…
Savoirs associés à travailler	Suggestion de pistes de travail complémentaires sur des savoirs lexicaux, grammaticaux, sur des repères socio-culturels, spatio-temporels, sur des compétences transversales.
Supports	Formateur-trice / apprenant-e.
Matériel	… nécessaire à la réalisation de la séquence.
Précautions d'usage	Les points de vigilance.

☑ *D'autres rubriques sont ajoutées en fonction des séquences - voir au verso*

Fiche séquence (rubriques susceptibles d’être ajoutées)	
Suite de la séquence	Des suggestions pour terminer la séquence.
Séquences préalables	Situer la séquence dans le déroulement du scénario.
Pour aller plus loin	Des pistes pour développer certains contenus. Des repères bibliographiques pour compléter le contenu de la séquence.

☑ *Des « fiches activités » pédagogiques sont disponibles pour chaque séquence sous des formes diverses.*

Fiche 1.7

Retour d'expérimentation

Nom de la structure		Titre de la séquence	
Date		Durée	
Nom du/de la formateur-trice			

Nom de l'action et objectifs	
Public *(caractéristiques au regard de la maîtrise des compétences clés)*	
Nombre de participants	
A quel moment de la formation se situe l'expérimentation de la séquence ?	
La séquence fait-elle partie d'un scénario ? Si oui lequel ?	
La séquence a-t-elle été exploitée en totalité ? Si non pourquoi et quelles phases ont été expérimentées ?	
Pertinence des exercices	
Lisibilité des consignes	

Retour d'expérimentation (suite)	
Durée préconisée de la séquence *(suffisante, largement suffisante, insuffisante, très insuffisante)*	
Type d'évaluation proposée satisfaisante - Si non précisez	
Exercices adaptés - Si non précisez.	
Modalités pédagogiques : ont-elles été mises en œuvre ? Si non pourquoi ?	
Comportement des apprenant-e-s face aux exercices ? *[adhésion, refus, questionnement, pertinence (niveau, contenus...)]*	
Est-ce que les savoirs associés à travailler ont été proposés ? Si oui lesquels ?	
Les références d'ouvrages proposées ont-elles été une aide ? Si oui de quelle manière…	
Avis général du/de la formateur-trice et des apprenant-e-s	
Pistes d'amélioration	



Partie 2

ZOOM SUR DIX POSTES DE TRAVAIL

2.1 - Agent de conditionnement / Portage
2.2 - Agent de conditionnement / Thermoscellage
2.3 - Agent de légumerie
2.4 - Agent de nettoyage
2.5 - Aide de cuisine
2.6 - Aide jardinier
2.7 - Femme de chambre
2.8 - Livreur
2.9 - Réceptionnaire magasinage
2.10 - Serveur-se
2.11 - Inventaire de compétences clés

4 fiches par poste



Partie 2 Zoom sur dix postes

Fiche 2.1.1 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Portage

Analyse de poste

Métier observé
Code ROME N1103

Entreprise
Le Hérisson

Activités
> Préparer les containers pour l'expédition du jour.
> Préparer les livraisons du lendemain.
> Inscrire le lieu de la livraison sur les barquettes.
> Étiqueter les barquettes avec le nom des plats.
> Faire le menu témoin.
> Ranger les plats en chambre froide ou en cellule de refroidissement.
> Nettoyer les plans de travail.

Spécificités
Gestion de nombreux documents écrits / Organisation

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information
RÉALISATION
Degré 3 •Comprendre un enchaînement de consignes simples pour exécuter une tâche dans les délais impartis.
•Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.

2 - Interactions professionnelles
INTERACTION
Degré 2 •Répondre et/ou poser des questions pour identifier les tâches à réaliser.
•Transmettre une information pour signaler un changement, un problème,...
Degré 3 •Accueillir un client pour lui remettre sa commande.
•Échanger avec la production pour qu'il n'y ait ni erreurs ni retards.

INITIATIVE
Degré 3 •Transmettre et expliquer des consignes à des collègues.
•Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.

3 - Utilisation des termes techniques
RÉALISATION
Degré 2 •Utiliser les termes techniques (vocabulaire «maison») liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté.

Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information
RÉALISATION
Degré 2 •Écrire sur des étiquettes les noms des plats pour qu'il n'y ait pas d'erreur de livraison.
•Écrire sur les barquettes les noms des lieux de livraison pour qu'il n'y ait pas d'erreur d'attribution.
•Lire un emploi du temps pour connaître ses jours et ses horaires de travail.
•Lire des menus, des étiquettes, des pictogrammes, des mots signaux,... pour exécuter une commande sans erreur.
Degré 4 •Lire la fiche de portage pour exécuter correctement la commande.

CHEMINS (AP)PRENDRE I 029

Fiche 2.1.1 - Analyse de poste. Elle est composée : d'un descriptif des activités et des spécificités du poste observé dans une entreprise donnée ; de la liste des compétences clés mises en œuvre.



Partie 2 Zoom sur dix postes

Fiche 2.1.2 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Portage

Formation de la salariée

IDENTITÉ : Khadija
Age : *31 ans*
Scolarité : *CAP Serveuse - Niveau BEP Hôtellerie en France*
Expérience professionnelle : *aucune*

Compétences clés	
Savoirs appliqués	*Degré 3* •Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).
Préconisations en termes de formation pour un-e salarié-e débutant-e	
Écrit	*RÉALISATION* *Degré 3* •Inventaire et présentation des différents documents écrits pour en comprendre les enjeux.

Carte de compétences

CHEMINS (AP)PRENDRE I 031

Fiche 2.1.2 - Formation du/de la salarié-e. Elle est composée : de l'identité du/de la salarié-e ; des compétences à travailler en formation ; de la carte des compétences sur laquelle apparaissent les compétences clés attendues et celles maîtrisées par le/la salarié-e.



Partie 2 Zoom sur dix postes

Fiche 2.1.3 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Portage

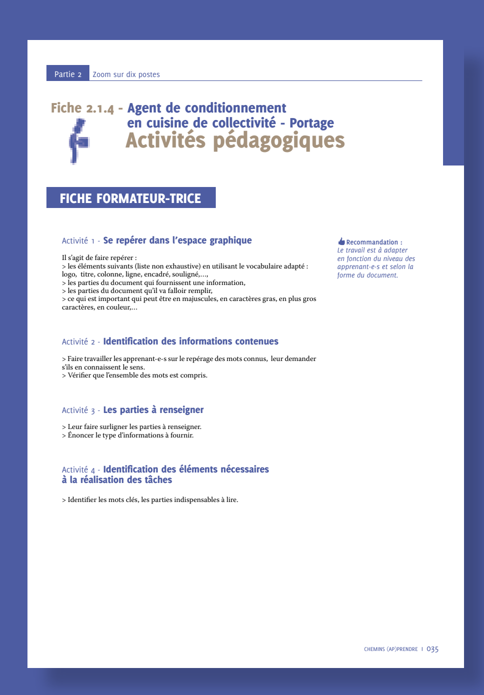
Séquence

Poste : *Agent de conditionnement en cuisine de collectivité / portage*
Activité du RCCSP : *RÉALISATION Exécuter une tâche*
Thème : *Lecture de documents professionnels*
Domaine : *Écrit / Degré 1*
Séquence : *n°1*

Compétence visée	Identifier la nature et les fonctions des documents écrits du poste.
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • nommer les documents, • énoncer leur fonction, • identifier leur destinataire.
Durée de la séquence	1 heure 30 (fonction du nombre de documents à traiter et du niveau des apprenant-e-s).
Modalité	Groupe (Travail à réaliser en groupe à l'oral pour cette première partie)
Déroulement	❶ Vérification des connaissances préalables ou présentation des différents documents selon l'ancienneté du/de la salarié-e sur le poste. Les fiches peuvent être présentées avec un rétroprojecteur ou un vidéo-projecteur pour faciliter le travail de groupe. *Consigne : «je vais vous présenter des fiches, vous allez me dire à quoi elles servent ? Quand faut-il les utiliser, où les trouve-ton ? Qui les donne, à qui doit-on les remettre ?»* ❷ Reprise de chaque fiche pour identifier les informations contenues : distribuer les fiches les unes après les autres. Cf. fiche n° 2.1.4 ❸ et ❹ Identification des parties à renseigner, des éléments nécessaires à la réalisation des tâches. Cf. fiche n° 2.1.4
Critères d'évaluation des progrès	La fonction de chaque document est vérifiée en collectif.
Savoirs associés à travailler	• Autres documents administratifs. • Environnement professionnel (client, service....). • Hygiène et sécurité.

CHEMINS (AP)PRENDRE I 033

Fiche 2.1.3 - Séquence. Elle fixe toutes les modalités de déroulement d'une séquence pédagogique en termes d'objectif, durée, activités, évaluation, supports, matériel,...



Partie 2 Zoom sur dix postes

Fiche 2.1.4 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Portage

Activités pédagogiques

FICHE FORMATEUR-TRICE

Activité 1 - **Se repérer dans l'espace graphique**

Il s'agit de faire repérer :
> les éléments suivants (liste non exhaustive) en utilisant le vocabulaire adapté : logo, titre, colonne, ligne, encadré, souligné,...,
> les parties du document qui fournissent une information,
> les parties du document qu'il va falloir remplir,
> ce qui est important qui peut être en majuscules, en caractères gras, en plus gros caractères, en couleur,...

Recommandation : *Le travail est à adapter en fonction du niveau des apprenant-e-s et selon la forme du document.*

Activité 2 - **Identification des informations contenues**

> Faire travailler les apprenant-e-s sur le repérage des mots connus, leur demander s'ils en connaissent le sens.
> Vérifier que l'ensemble des mots est compris.

Activité 3 - **Les parties à renseigner**

> Leur faire surligner les parties à renseigner.
> Énoncer le type d'informations à fournir.

Activité 4 - **Identification des éléments nécessaires à la réalisation des tâches**

> Identifier les mots clés, les parties indispensables à lire.

CHEMINS (AP)PRENDRE I 035

Fiche 2.1.4 - Activités pédagogiques. Elle déroule et décrit les activités proposées dans la séquence du point de vue du/de la formateur-trice et/ou de l'apprenant-e.

Fiche 2.1.1 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Portage





Analyse de poste





Métier observé
Code ROME N1103

Entreprise
Le Hérisson

Activités

> Préparer les containers pour l'expédition du jour.
> Préparer les livraisons du lendemain.
> Inscrire le lieu de la livraison sur les barquettes.
> Étiqueter les barquettes avec le nom des plats.
> Faire le menu témoin.
> Ranger les plats en chambre froide ou en cellule de refroidissement.
> Nettoyer les plans de travail.

Spécificités

Gestion de nombreux documents écrits / Organisation

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION

Degré 3
- Comprendre un enchaînement de consignes simples pour exécuter une tâche dans les délais impartis.
- Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.

2 - Interactions professionnelles

INTERACTION

Degré 2
- Répondre et/ou poser des questions pour identifier les tâches à réaliser.
- Transmettre une information pour signaler un changement, un problème,…

Degré 3
- Accueillir un client pour lui remettre sa commande.
- Échanger avec la production pour qu'il n'y ait ni erreurs ni retards.

INITIATIVE

Degré 3
- Transmettre et expliquer des consignes à des collègues.
- Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.

3 - Utilisation des termes techniques

RÉALISATION

Degré 2
- Utiliser les termes techniques (vocabulaire «maison») liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté.

Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION

Degré 2
- Écrire sur des étiquettes les noms des plats pour qu'il n'y ait pas d'erreur de livraison.
- Écrire sur les barquettes les noms des lieux de livraison pour qu'il n'y ait pas d'erreur d'attribution.
- Lire un emploi du temps pour connaître ses jours et ses horaires de travail.
- Lire des menus, des étiquettes, des pictogrammes, des mots signaux,… pour exécuter une commande sans erreur.

Degré 4
- Lire la fiche de portage pour exécuter correctement la commande.

5 - Écrits professionnels en interaction

RÉALISATION
Degré 1 • Identifier les différentes fiches de portage/clients pour ne pas oublier de commande.

INTERACTION
Degré 1 • Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.
Degré 2 • Reporter sur les fiches de portage la commande pour la vérification au moment de la livraison.
• Noter sur les fiches «cellule» les températures relevées pour respecter les règles d'hygiène.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION
Degré 1 • Utiliser des relations d'ordre pour organiser les tâches et gérer le temps de travail (avant, après,...).
Degré 3 • Effectuer des calculs mentalement pour partager, faire des lots.
• Utiliser les unités de mesure pour peser les barquettes.
Degré 4 • Calculer et communiquer par écrit une quantité pour préparer une commande.

INITIATIVE
Degré 4 • Évaluer des proportions pour remplir les barquettes selon le poids indiqué.

Compétence cognitive

Résolution de problème

INITIATIVE
Degré 2 • Mettre en place des actions correctives pour faire face à un aléa (matériel défectueux, plat non préparé, manque de produit,...).

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION
Degré 1 • Identifier la taille des barquettes pour préparer la commande.

INTERACTION
Degré 3 • Lire et remplir un tableau à double entrée pour contrôler les commandes et leur lieu de destination.

INITIATIVE
Degré 3 • Gérer son temps pour réaliser les tâches dans les délais.
• Planifier de façon chronologique les tâches pour ne pas retarder la livraison.

Savoirs appliqués

8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

RÉALISATION
Degré 3 • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

9 - Utilisation de l'informatique

RÉALISATION
Degré 2 • Utiliser un ordinateur pour éditer des étiquettes.

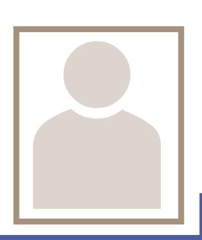
11 - Environnement professionnel

Degré 1 • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement.
Degré 2 • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour son bon fonctionnement.
Degré 3 • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).

Fiche 2.1.2 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Portage



Formation de la salariée

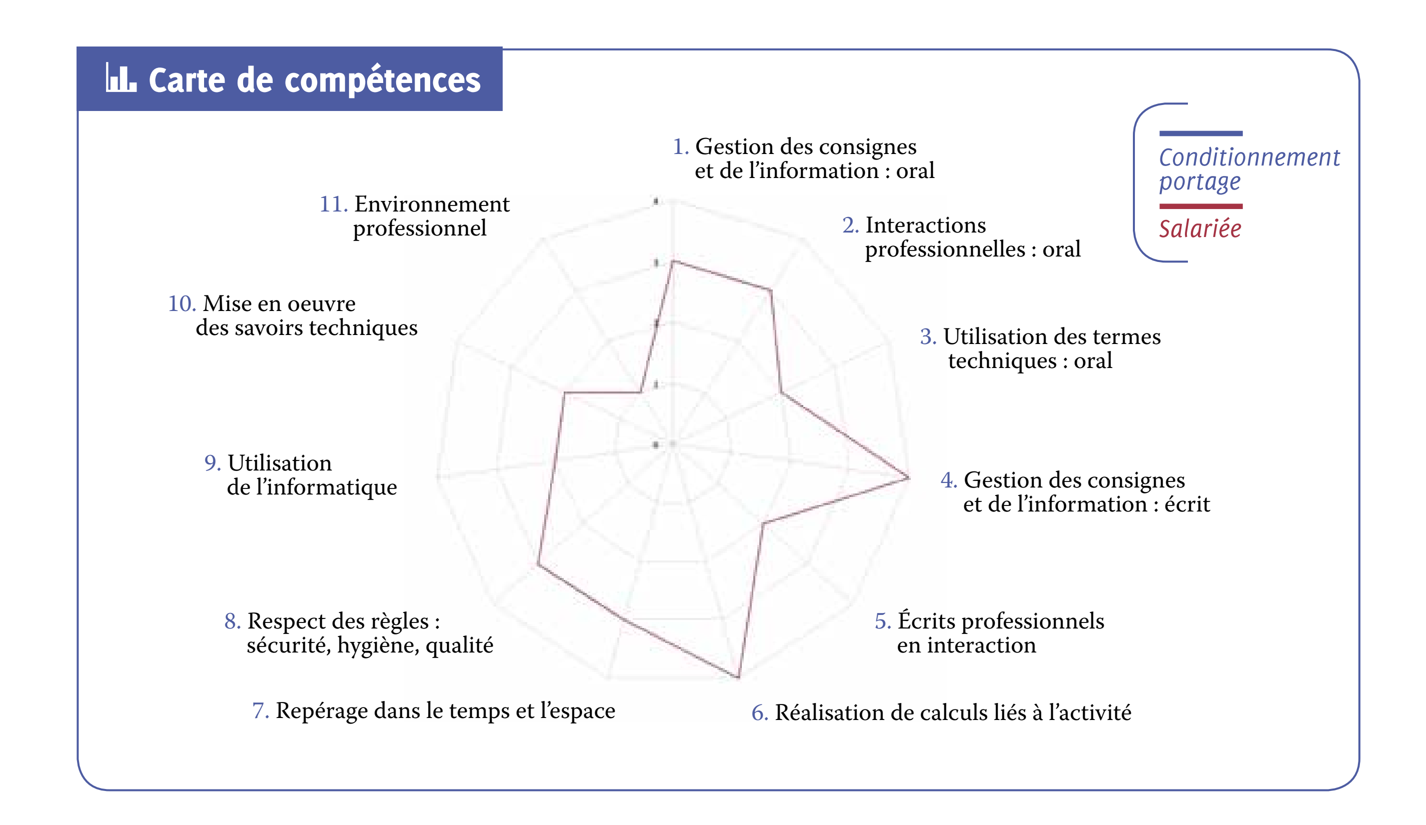


IDENTITÉ : Khadija

Age : *31 ans*
Scolarité : *CAP Serveuse - Niveau BEP Hôtellerie en France*
Expérience professionnelle : *aucune*

Compétences clés	
Savoirs appliqués	*Degré 3* • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).
Préconisations en termes de formation pour un-e salarié-e débutant-e	
Écrit	*RÉALISATION* *Degré 3* • Inventaire et présentation des différents documents écrits pour en comprendre les enjeux.

Carte de compétences



Notes

Formation de la salariée

Fiche 2.1.3 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Portage

Séquence

Poste	*Agent de conditionnement en cuisine de collectivité / portage*	Activité du RCCSP	*RÉALISATION Exécuter une tâche*
Thème	*Lecture de documents professionnels*		
Domaine	*Écrit / Degré 1*	Séquence	*n°1*

Compétence visée	Identifier la nature et les fonctions des documents écrits du poste.
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • nommer les documents, • énoncer leur fonction, • identifier leur destinataire.
Durée de la séquence	1 heure 30 (fonction du nombre de documents à traiter et du niveau des apprenant-e-s).
Modalité	Groupe (Travail à réaliser en groupe à l'oral pour cette première partie)
Déroulement	1 Vérification des connaissances préalables ou présentation des différents documents selon l'ancienneté du/de la salarié-e sur le poste. Les fiches peuvent être présentées avec un rétroprojecteur ou un vidéo-projecteur pour faciliter le travail de groupe. *Consigne : «je vais vous présenter des fiches, vous allez me dire à quoi elles servent ? Quand faut-il les utiliser, où les trouve-t-on ? Qui les donne, à qui doit-on les remettre ?»* 2 Reprise de chaque fiche pour identifier les informations contenues : distribuer les fiches les unes après les autres. Cf. fiche n° 2.1.4 3 et 4 Identification des parties à renseigner, des éléments nécessaires à la réalisation des tâches. Cf. fiche n° 2.1.4
Critères d'évaluation des progrès	La fonction de chaque document est vérifiée en collectif.
Savoirs associés à travailler	• Autres documents administratifs. • Environnement professionnel (client, service….). • Hygiène et sécurité.

Fiche scénario (suite)	
Supports	• **Formateur-trice** : les fiches utilisées sur le poste. Cf . fiche n° 2.1.4 • **Apprenant-e** : les différentes fiches.
Matériel	Tableau - rétroprojecteur ou ordinateur et vidéoprojecteur - surligneurs.
Suite de la séquence	Utiliser les documents à l'écrit.
Précautions d'usage	

Fiche 2.1.4 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Portage

Activités pédagogiques

FICHE FORMATEUR-TRICE

Activité 1 - Se repérer dans l'espace graphique

Il s'agit de faire repérer :
> les éléments suivants (liste non exhaustive) en utilisant le vocabulaire adapté : logo, titre, colonne, ligne, encadré, souligné,...,
> les parties du document qui fournissent une information,
> les parties du document qu'il va falloir remplir,
> ce qui est important qui peut être en majuscules, en caractères gras, en plus gros caractères, en couleur,...

Recommandation :
Le travail est à adapter en fonction du niveau des apprenant-e-s et selon la forme du document.

Activité 2 - Identification des informations contenues

> Faire travailler les apprenant-e-s sur le repérage des mots connus, leur demander s'ils en connaissent le sens.
> Vérifier que l'ensemble des mots est compris.

Activité 3 - Les parties à renseigner

> Leur faire surligner les parties à renseigner.
> Énoncer le type d'informations à fournir.

Activité 4 - Identification des éléments nécessaires à la réalisation des tâches

> Identifier les mots clés, les parties indispensables à lire.

Notes
Activités pédagogiques

Fiche 2.2.1 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Thermoscellage

Analyse de poste



Métier observé
Code ROME N1103



Entreprise
Le Hérisson

Activités

> Thermosceller les barquettes à l'aide de la machine.
> Etiqueter les barquettes avec le nom du plat.
> Ranger dans les frigos.
> Nettoyer les machines, les plans de travail et le sol.

Spécificités

Prendre soin du matériel / Contrôler son travail.

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 1 • Comprendre des consignes simples pour exécuter correctement son travail.
Degré 3 • Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.

INTERACTION
Degré 2 • Poser des questions pour bien identifier les tâches à réaliser.

INITIATIVE
Degré 1 • Demander de l'aide à un-e collègue pour éviter de faire une erreur.
Degré 2 • Reformuler en cas de doute sur la consigne pour éviter de faire des erreurs.

2 - Interactions professionnelles

INITIATIVE
Degré 3 • Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.

3 - Utilisation des termes techniques

RÉALISATION
Degré 2 • Utiliser et comprendre les termes techniques (vocabulaire «maison») liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté.

Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information : écrit

RÉALISATION
Degré 2 • Lire les noms inscrits sur les barquettes pour ranger dans les frigos correspondants.
• Écrire sur des étiquettes les noms des plats pour qu'il n'y ait pas d'erreur de livraison.
• Lire un emploi du temps pour connaître ses jours et ses horaires de travail.
Degré 3 • Lire des menus pour remplir correctement les étiquettes.

5 - Ecrits professionnels en interaction

INTERACTION
Degré 1 •Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION
Degré 1 •Compter pour préparer une commande.

Compétence cognitive

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION
Degré 1 •Identifier la taille des barquettes pour préparer la commande.

INTERACTION
Degré 3 •Lire et remplir un tableau à double entrée pour contrôler les commandes et leur lieu de destination.

INITIATIVE
Degré 3 •Gérer son temps pour réaliser les tâches dans les délais.
•Planifier de façon chronologique les tâches pour ne pas retarder la livraison.

Savoirs appliqués

8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

RÉALISATION
Degré 3 •Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

11 - Environnement professionnel

Degré 1 •Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement.
Degré 2 •Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour son bon fonctionnement.
Degré 3 •Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).

Fiche 2.2.2 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Thermoscellage



Formation de la salariée

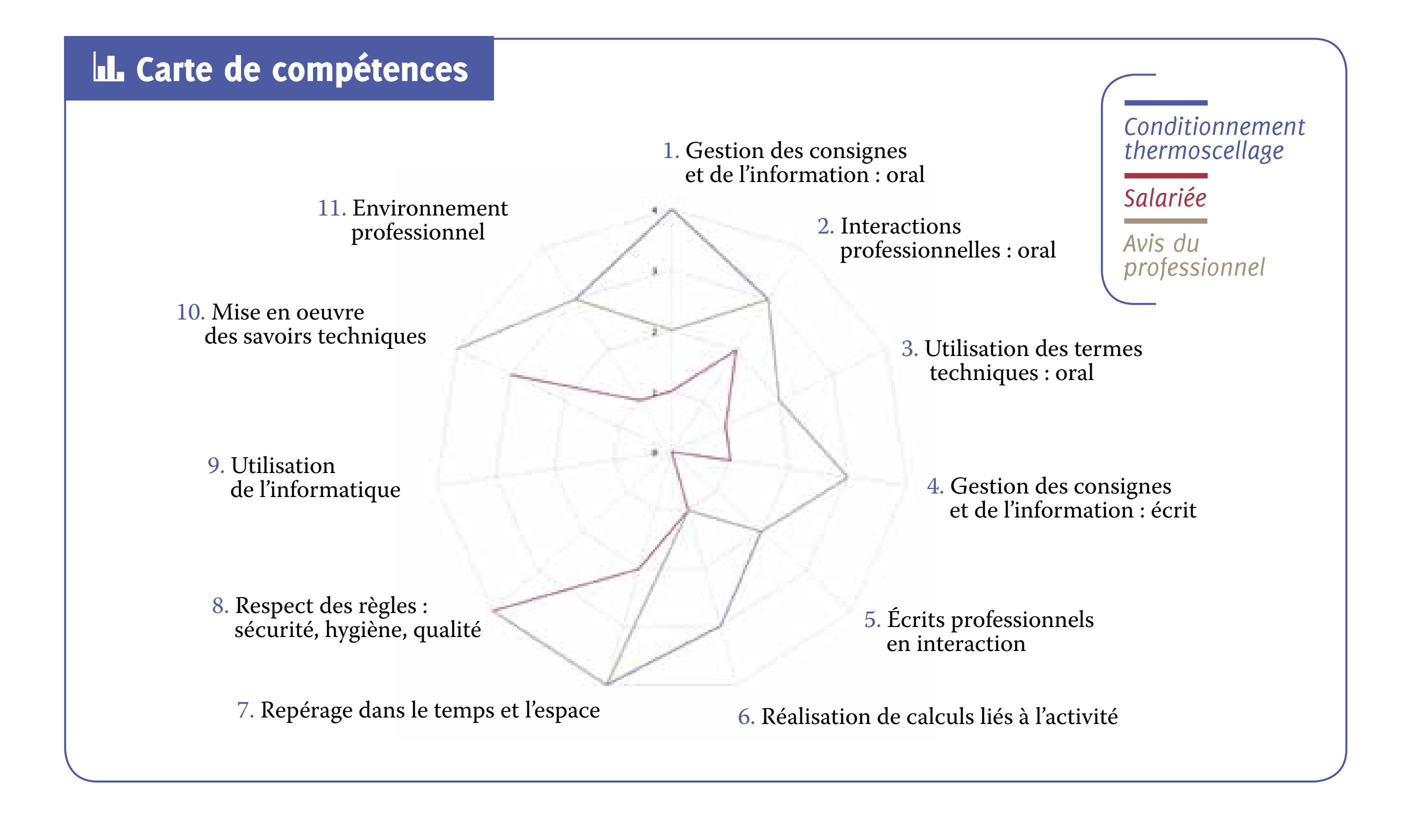


IDENTITÉ : Zora

Age : *37 ans* / **Scolarité :** *jusqu'à 13 ans au Maroc*
Formation : *cours d'alphabétisation*
Expérience professionnelle : *aucune*

Compétences clés	
Oral	*RÉALISATION* *Degré 4* • Utiliser et comprendre les termes techniques et le vocabulaire «maison» liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté.
	INTERACTION *Degré 2* • Poser des questions pour bien identifier les tâches à réaliser.
	INITIATIVE *Degré 2* • Reformuler en cas de doute sur la consigne pour éviter de faire des erreurs. *Degré 3* • Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.
Écrit	*RÉALISATION* *Degré 2* • Écrire sur des étiquettes les noms des plats pour qu'il n'y ait pas d'erreur de livraison. *Degré 3* • Lire des menus pour remplir correctement les étiquettes.
Savoirs appliqués	
Environnement professionnel	*Degré 1* • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement. *Degré 2* • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour le bon fonctionnement de l'entreprise. *Degré 3* • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).
Savoirs associés	
Oral	Travail sur... • la prononciation, • l'enrichissement du lexique, • la morphosyntaxe (la construction de la phrase, les déterminants,...).
Écrit	Travail sur... • les liens entre la chaîne parlée et la chaîne écrite, • le système de codage des mots, • les rapports phonie/graphie, • la forme (grammaire, syntaxe).

Dans la perspective d’une évolution du poste	
Informatique	*RÉALISATION* *Degré 3* • Utiliser un ordinateur pour éditer des étiquettes.
	INTERACTION *Degré 2* • Préparer les fiches de livraison.



Fiche 2.2.3 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Thermoscellage

Séquence

Poste	*Agent de conditionnement en cuisine de collectivité / Thermoscellage*	Activité du RCCSP	*INITIATIVE Faire face à un aléa*
Thème	*Interagir professionnellement à l'oral*		
Domaine	*Oral / Degré 1*	Séquence	*n°1*

Compétence visée	Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte.
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • prendre la parole pour signaler un problème, • décrire avec précision le problème.
Durée de la séquence	3 heures (selon le niveau des apprenant-e-s 2 séances peuvent être nécessaires).
Modalité	Groupe / Jeux de rôle (Travail à réaliser en groupe à l'oral pour cette première partie)
Déroulement	**1 Décrire l'utilisation d'une machine simple (machine à laver, perceuse, machine à café électrique,...).** *Cf. fiche n° 2.2.4* ***Consigne :*** *«Vous allez me donner, dans l'ordre, les différentes étapes à respecter pour faire du café à l'aide d'une machine à café électrique. »* Le/la formateur-rice note au tableau les étapes dans l'ordre annoncé. Puis demande au groupe si l'ordre écrit au tableau est juste ou s'il faut faire des modifications, si oui lesquelles. **2 Identifier les anomalies possibles : indices visuels, auditifs... et les exposer.** ***Consigne 1 :*** *« Nous venons de voir le fonctionnement de la machine à café. Quels sont les incidents qui peuvent se produire ? Qu'est-ce qui peut nous alerter ? »* Le/la formateur-rice demande aux volontaires de décrire oralement la panne ou l'incident. Chacun peut ensuite s'exprimer pour compléter ou reformuler autrement. Le/la formateur-rice insistera sur la nécessité d'être précis, d'utiliser le vocabulaire technique, d'utiliser les connecteurs logiques. ***Consigne 2 :*** il est possible de poursuivre le travail sur les anomalies à partir de photos ; par exemple la machine à café n'est pas branchée,... **3 Les invariants de la description d'un incident.** Le/la formateur-rice demande au groupe ce qu'il est indispensable de dire pour décrire un incident à son responsable. Les éléments suivants doivent apparaître : le jour, l'heure, le lieu, le nom du salarié concerné (si ce n'est pas la même personne qui décrit l'incident), le nom de la machine, la description précise de l'incident, le degré de gravité.

Fiche scénario (suite)	
Déroulement (suite)	**4 Imaginer le mode d'emploi de la machine à thermosceller (pour ceux et celles qui connaissent) ou d'une machine complexe.** ***1ère étape*** ***Consigne :*** *« Comme pour la machine à café vous allez me décrire le mode d'emploi de la machine à thermosceller. »* Puis le groupe se met d'accord sur le mode d'emploi définitif. ***2ème étape*** ***Consigne :*** *« Vous allez nommer les précautions d'utilisation et les conséquences d'une mauvaise utilisation, lister les incidents possibles. »* **5 Simulation d'un incident.** Le/la formateur-rice propose un jeu de rôle et demande un-e volontaire. ***Consigne :*** *« un incident vient de se produire sur la machine à thermosceller (ou autre) vous allez le décrire à votre responsable. »* Puis le/la formateur-rice analyse avec le groupe l'explication et la complète si nécessaire.
Critères d'évaluation des progrès	Le/la formateur-rice demande au groupe de retrouver tous les éléments indispensables pour décrire un incident (les rubriques dans le désordre sont admises pour cette étape).
Savoirs associés à travailler	• Organisation des idées. • Le lien : cause/effet. • Les relations d'ordre : chronologie (avant/après).
Supports	• **Formateur-trice** : modèles de fiches incident - photo - support animation machine à café, liste d'incidents possibles sur la machine à thermosceller.
Matériel	Tableau - rétroprojecteur ou ordinateur et vidéoprojecteur - surligneur.
Pour aller plus loin	• Lire et remplir une fiche incident. • Rédiger une fiche, sous forme de tableau, des dysfonctionnements possibles, des incidences et des solutions à mettre en œuvre. • Noter une anomalie sur un cahier de liaison (Écrit 1).
Précautions d'usage	

Fiche 2.2.4 - Agent de conditionnement en cuisine de collectivité - Thermoscellage

Activités pédagogiques

FICHE FORMATEUR-TRICE

Activité 1 - Utilisation d'une cafetière électrique

Matériel nécessaire :
- *une cafetière électrique,*
- *un filtre en papier ou un filtre permanent,*
- *du café moulu,*
- *un doseur,*
- *de l'eau,*
- *une source électrique.*

• Objectif
Décrire les étapes pour faire du café avec une cafetière électrique.

• Modes opératoires

Préparation : 3 étapes

1 - Mettre la quantité d'eau désirée dans la réserve (en fonction du nombre de tasses souhaitées).
Remarque : avant de verser l'eau, vérifier si la cafetière est éteinte pour éviter d'être brûlé-e par les projections de vapeur.
2 - Mettre le café moulu dans le filtre à l'aide du doseur, en fonction de la quantité d'eau et du goût recherché.
3 - Mettre la verseuse sur la plaque chauffante après avoir positionné le filtre.

Chauffage : 3 étapes

1 - Mise en service de la cafetière à l'aide de l'interrupteur «on».
2 - Contrôler si le voyant rouge est allumé (ce qui permet de vérifier le branchement de la cafetière).
3 - Surveiller le fonctionnement (écoulement, fuites, débordements,…).

Utilisation : 5 étapes

1 - Contrôler si toute l'eau chaude est passée par le filtre.
2 - Arrêter la cafetière.
3 - Enlever le filtre.
4 - Goûter le café pour contrôler le résultat.
5 - Servir le café.

Notes
Activités pédagogiques

Fiche 2.3.1 - Agent de légumerie



Analyse de poste


Métier observé
Code ROME G1605


Entreprise
Le Hérisson

Activités

> Prendre connaissance de la liste des légumes à préparer.
> Sortir les légumes de la zone de stockage.
> Éplucher et laver les légumes.
> Découper ou râper en fonction de la recette.
> Restocker en chambre froide.
> Nettoyer le poste de travail.

Spécificités

Résistance à la fatigue physique, au froid et à l'eau / être méticuleux.

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 1 •Comprendre des consignes simples pour exécuter correctement son travail.
Degré 2 •Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.

INITIATIVE
Degré 2 •Reformuler en cas de doute sur la compréhension de la consigne ou les explications pour éviter de faire des erreurs.

2 - Interactions professionnelles

INTERACTION
Degré 3 •Poser des questions pour bien identifier les tâches à réaliser.
•Transmettre une information pour signaler un problème,...
•Expliquer clairement à un-e collègue les tâches à réaliser pour qu'il n'y ait pas d'oublis ou d'erreurs.
Degré 4 •Demander de l'aide à un-e collègue pour éviter de faire une erreur.

INITIATIVE
Degré 4 •Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.

3 - Utilisation des termes techniques

RÉALISATION
Degré 2 •Utiliser et comprendre les termes techniques (vocabulaire «maison») liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté.
•Utiliser les mots du lexique professionnel liés aux plats cuisinés pour couper correctement les légumes.

Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information écrites

RÉALISATION
Degré 1 •Écrire sur les étiquettes les dates des produits pour qu'il n'y ait pas d'erreur d'utilisation.

RÉALISATION
Degré 2 • Lire la liste des légumes à préparer pour respecter les quantités et les consignes de préparation.
• Lire un emploi du temps pour connaître ses jours et ses horaires de travail.
Degré 4 • Lire les procédures de fonctionnement pour exécuter correctement les tâches demandées.

5 - Ecrits professionnels en interaction

INTERACTION
Degré 1 • Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.
Degré 2 • Lire la fiche quotidienne d'activités pour connaître la répartition de son travail.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION
Degré 1 • Compter pour préparer les quantités de légumes inscrits sur la fiche.
• Utiliser des relations d'ordre pour organiser les tâches et gérer le temps de travail (avant, après,...).
• Utiliser des relations d'ordre pour éplucher et couper selon les recommandations prescrites par les règles d'hygiène.
• Lire les nombres pour ne pas se tromper sur les quantités.

INITIATIVE
Degré 3 • Évaluer des quantités pour préparer le poids demandé de légumes.

Compétence cognitive

Résolution de problème

INITIATIVE
Degré 1 • Mettre en place des actions correctives pour faire face à un aléa (matériel défectueux, ...).

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION
Degré 3 • Ordonner et préparer la succession des tâches pour ne pas perdre de temps.

INITIATIVE
Degré 4 • Gérer son temps pour réaliser les tâches dans les délais.

Savoirs appliqués

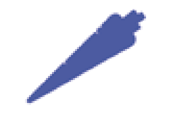
8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

RÉALISATION
Degré 4 • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

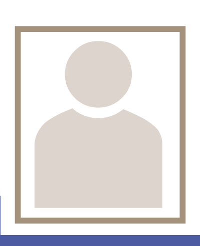
11 - Environnement professionnel

Degré 1 • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement.
Degré 2 • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour son bon fonctionnement.
Degré 3 • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).

Fiche 2.3.2 - Agent de légumerie



Formation de la salariée



IDENTITÉ : Sakine

Age : *31 ans* / **Scolarité :** *jusqu'en 3ème en France*
Expérience professionnelle : *boulangerie (préparation et vente) de 1998 à 2004 - de 2004 à 2005 a ouvert sa boulangerie*

Compétences clés	
Oral	*RÉALISATION* *Degré 2* • Utiliser et comprendre les termes techniques (vocabulaire «maison») liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté. • Utiliser les mots du lexique professionnel lié aux plats cuisinés pour couper correctement les légumes. • Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.
	INITIATIVE *Degré 2* • Reformuler en cas de doute sur la compréhension de la consigne, des explications pour éviter de faire des erreurs. *Degré 4* • Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.
Savoirs appliqués	
Environnement professionnel	*Degré 2* • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour le bon fonctionnement de l'entreprise. *Degré 3* • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).
Savoirs associés	
Oral	Travail sur... • l'enrichissement du lexique, • la morphosyntaxe (la construction de la phrase, les déterminants,...).
Préconisations en termes de formation pour un-e salarié-e débutant-e	
Écrit	*RÉALISATION* *Degré 2* • Lire la liste des légumes à préparer pour respecter les quantités et les consignes de préparation. *Degré 4* • Lire les procédures de fonctionnement pour exécuter correctement les tâches demandées.

Carte de compétences

Agent de légumerie
Salariée
Avis du professionnel

1. Gestion des consignes et de l'information : oral
2. Interactions professionnelles : oral
3. Utilisation des termes techniques : oral
4. Gestion des consignes et de l'information : écrit
5. Écrits professionnels en interaction
6. Réalisation de calculs liés à l'activité
7. Repérage dans le temps et l'espace
8. Respect des règles : sécurité, hygiène, qualité
9. Utilisation de l'informatique
10. Mise en oeuvre des savoirs techniques
11. Environnement professionnel

Fiche 2.3.3 - Agent de légumerie
Séquence

Poste	*Agent de légumerie*
Activité du RCCSP	*RÉALISATION Comprendre et justifier*
Thème	*Utiliser le vocabulaire professionnel*
Domaine	*Oral / Écrit - Degré 1 et 2*
Séquence	*n°*

Compétence visée	Utiliser et comprendre les mots du lexique professionnel liés aux produits, aux matériels et aux plats cuisinés..
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • mobiliser le vocabulaire professionnel, • l'intégrer dans un échange avec le chef.
Durée de la séquence	3 heures
Modalité	Groupe
Déroulement	1 **Remue-méninges :** lister tous les mots du métier (matériel, produit, machine…) à l'oral ; le/la formateur-trice note tous les mots au tableau ; et peut compléter la liste. ***Consigne :*** *« pendant 2 mn vous allez réfléchir à tous les mots que vous connaissez concernant votre métier, ceux qui le souhaitent peuvent les écrire sur une feuille. Puis chacun énoncera les mots de sa liste sauf quand ceux-ci sont déjà écrits au tableau ».* 2 **Trier les mots et établir des catégories :** discussion pour déterminer des catégories, les classer en fonction des critères de choix des apprenant-e-s ; le/la formateur-trice en propose aussi. ***Consigne :*** *« nous allons maintenant essayer de ranger ces mots dans des catégories ; quelles sont les catégories auxquelles vous pensez et pourquoi ? »* Le/la formateur-trice doit synthétiser et proposer les mots suivants : produits, matériel, machines, actions. 3 **Classification en tableau :** à partir d'une liste de consignes effectuer le classement des mots dans les catégories correspondantes à partir du tableau. *Cf. fiche n°2.3.4 - activité 1* ***Consigne :*** *« le chef vous demande de préparer la liste de légumes suivants, vous allez classer tous les mots dans les catégories correspondantes. »* ***Variante :*** si le public a des difficultés importantes ou des réticences par rapport à l'écrit, l'exercice peut être réalisé entièrement à l'oral avec l'aide de photos, d'images. Il peut être proposé, à ceux qui le souhaitent, d'acheter un répertoire pour classer les mots appris ; pour les plus en difficulté sur la lecture leur suggérer de coller une image, de faire un dessin à côté du mot.

Fiche scénario (suite)	
Déroulement (suite)	4 **Remplacer le verbe « faire ».** Selon le niveau des apprenant-e-s cet exercice peut être proposé à l'oral ou à l'écrit. *Cf. fiche n° 2.3.4 - activité 2*
Critères d'évaluation des progrès	Compréhension de la notion de catégorie (donc de la fonction des différents mots) à travers la classification.
Savoirs associés à travailler	• Le champ lexical. • La fonction des mots (particulièrement du verbe). • Les notions de quantité.
Supports	**Apprenant-e** : «liste de consignes» - « faire ». *Cf. fiche 2.3.4 - activités 1 et 2*
Matériel	Tableau - photos - magazines - publicités - répertoire
Pour aller plus loin	Travail écrit - jeu : scrabble - alphabet mobile - même exercice qu'avec le verbe «faire» avec le mot «truc».
Précautions d'usage	

Fiche 2.3.4 - Agent de légumerie
Activités pédagogiques

FICHE APPRENANT-E

Activité 1 - Liste des légumes à préparer

***Consigne :** « le chef vous demande de préparer la liste de légumes suivants, vous allez classer tous les mots dans les catégories correspondantes. »*

- ☑ Salade verte - Tout - Nettoyer
- ☑ Céleri boule - Tout - Rondelles fines
- ☑ Pommes de terre - 25 kg -En quartiers
- ☑ Carottes - 2 kg - Râper
- ☑ Pommes - 6 pièces - Peler - Vider
- ☑ Pommes de terre - 10 kg - Gros cubes à la machine
- ☑ Carottes 5 kg - Rondelles fines
- ☑ Ail - Une barquette - Hacher
- ☑ Persil - Tout - Hacher

Produit	Quantité	Quoi faire	Comment faire	Avec quoi (matériel ou machine)

Activité 2 - **Remplacer le verbe «faire»**

Consigne : *« Dans les phrases suivantes, remplacez le verbe «faire» par un verbe plus précis. »*

Exemple : *Je fais des citrons - Je presse des citrons.*

1- Je fais la salade verte.

....

2 - Il fait le nettoyage du plan de travail.

....

3 - Elle fait des gros cubes pour la machine.

....

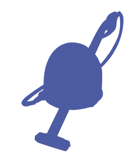
4 - Tu fais des carottes râpées.

....

5 - Je fais les pommes pour les faire cuire.

....

Fiche 2.4.1 - Agent de nettoyage / Agent à domicile
Analyse de poste



Métier observé
› *Nettoyage de locaux Code ROME K2204*
› *Services domestiques Code ROME K1304*

Entreprise
Avie

Activités

> Préparer le matériel et les produits.
> Dépoussiérer.
> Nettoyer et laver le mobilier, les sols, vider les corbeilles.
> Nettoyer les sanitaires.
> *Entretenir et repasser le linge (agent à domicile).*
> Renseigner la fiche horaire.

Spécificités

Autonomie / Organisation / Aptitudes relationnelles / Résistance physique (station debout prolongée,…)

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 2 •Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.
Degré 3 •Comprendre des consignes orales simples pour exécuter une tâche et pour s'organiser.

INITIATIVE
Degré 2 •Reformuler en cas de doute sur la compréhension de la consigne ou les explications pour éviter de faire des erreurs.

2 - Interactions professionnelles

INTERACTION
Degré 2 •Répondre et poser des questions pour identifier les tâches à réaliser.
•Se présenter et utiliser les adresses de politesse pour satisfaire aux usages sociaux.
•Transmettre une information pour signaler un changement, un fait,…

INITIATIVE
Degré 3 •Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.

3 - Utilisation des termes techniques

RÉALISATION
Degré 4 •Utiliser les termes techniques adaptés pour être compris et comprendre sans ambiguïté.

Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 2 •Lire des étiquettes, des pictogrammes, des mots signaux,… pour exécuter en toute sécurité une tâche.

5 - Écrits professionnels en interaction

INTERACTION
Degré 1 •Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.

5 - Écrits professionnels en interaction (suite)

INTERACTION
Degré 2 • Lire et comprendre une consigne simple (ex : cahier de liaison) pour prendre en compte les exigences du client.

INITIATIVE
Degré 3 • Écrire un message simple (ex : cahier de liaison) en utilisant les termes techniques adaptés pour rendre compte du travail réalisé ou signaler un manque.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION
Degré 1 • Utiliser des relations d'ordre pour organiser les tâches et gérer le temps de travail (avant, après,...).
Degré 3 • Calculer et communiquer une quantité pour réaliser une commande.
• Utiliser les pourcentages pour effectuer les dosages adaptés (sécurité, qualité, économie).

INTERACTION
Degré 3 • Utiliser les unités de mesure pour remplir sa fiche horaire.

Compétence cognitive

Résolution de problème

INITIATIVE
Degré 2 • Mettre en place des actions correctives pour faire face à un aléa (matériel défectueux, manque de produit,...).

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION
Degré 3 • Évaluer son temps de déplacement à partir d'un plan, d'une fiche horaire,... pour programmer son organisation (avant, pendant, après).

INTERACTION
Degré 3 • Lire et remplir un tableau à double entrée pour rendre compte de son activité.

INITIATIVE
Degré 2 • Organiser son travail en fonction du temps imparti pour atteindre les objectifs fixés.

Savoirs appliqués

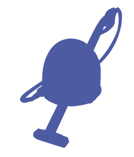
8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

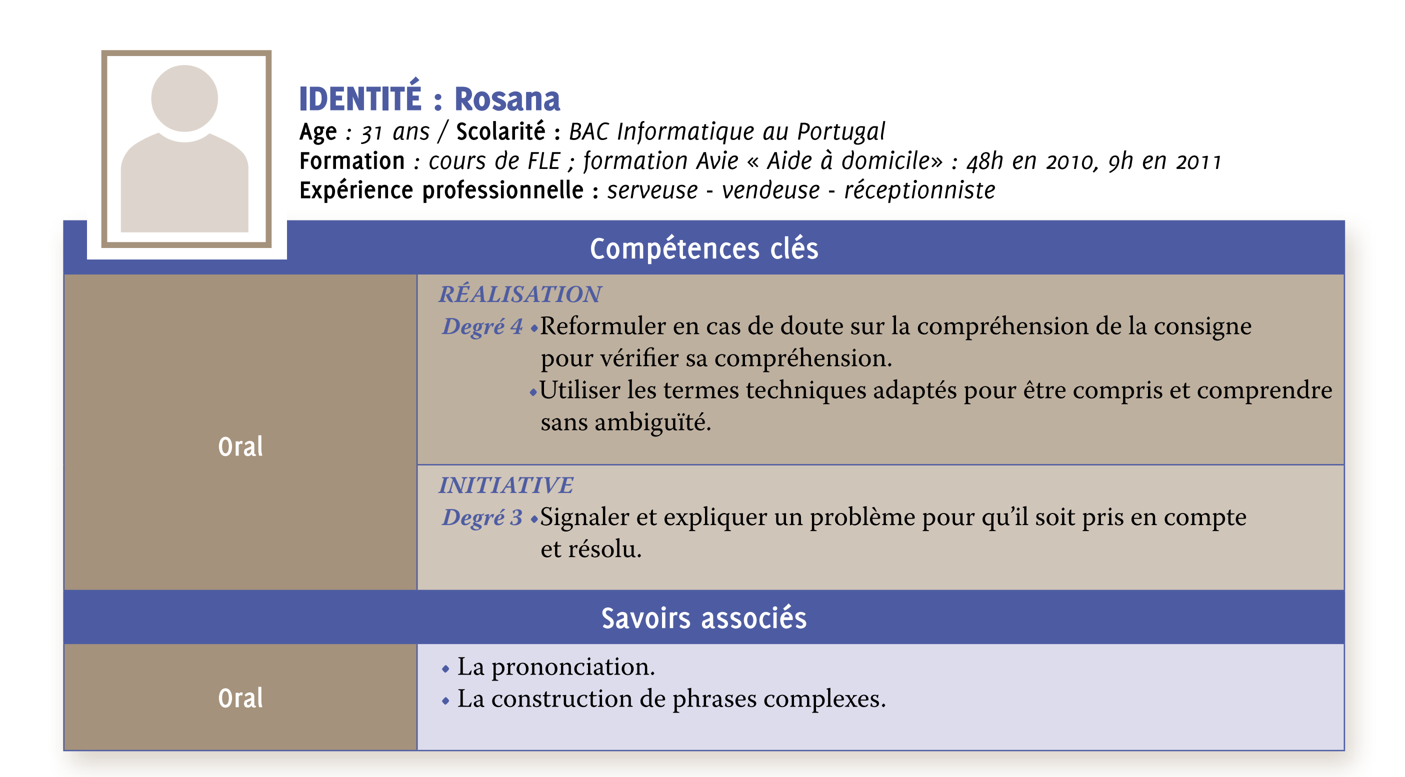
RÉALISATION
Degré 3 • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

11 - Environnement professionnel

Degré 1 • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement.
Degré 2 • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour son bon fonctionnement.
Degré 3 • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).

Fiche 2.4.2 - Agent de nettoyage / Agent à domicile
Formation de la salariée



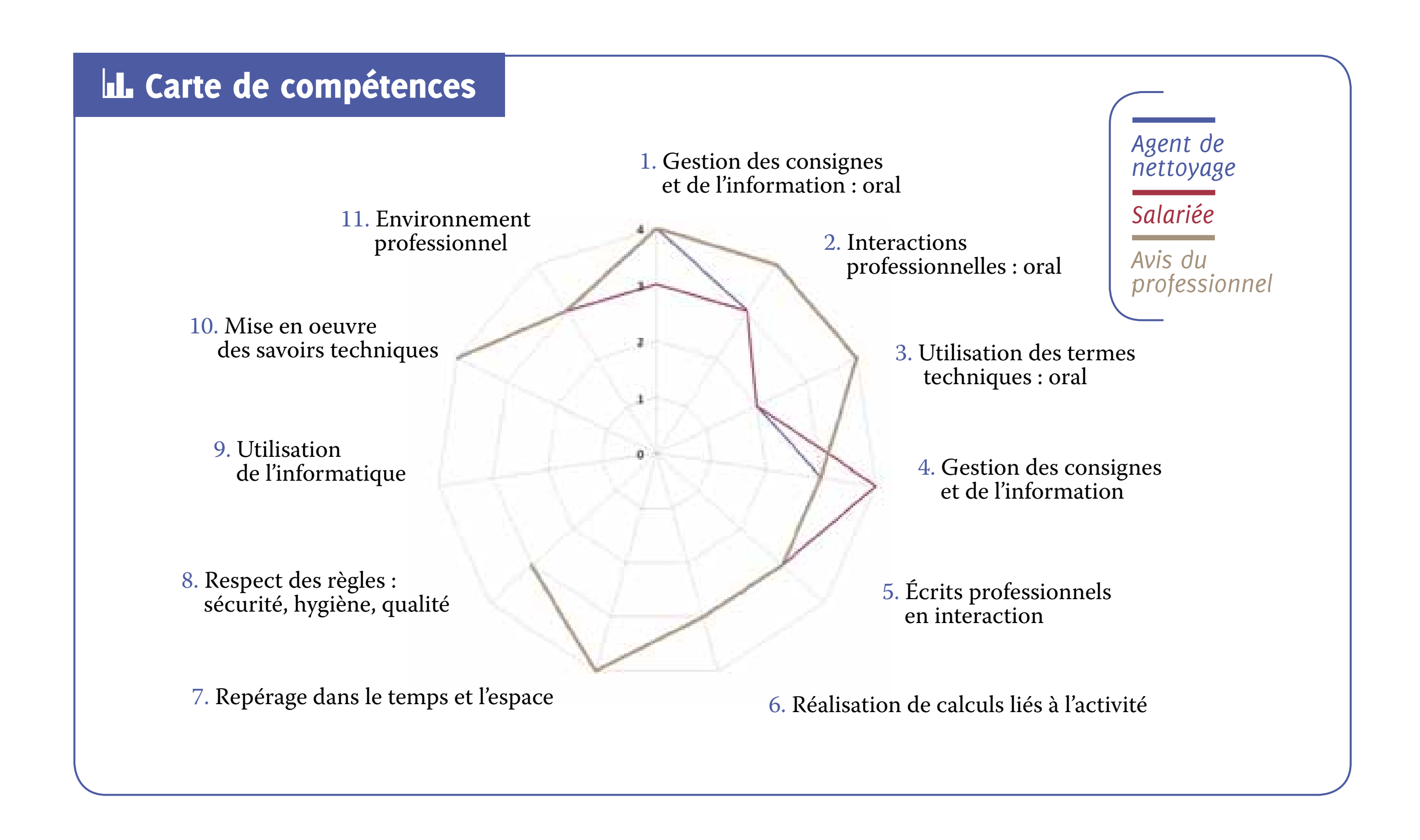


IDENTITÉ : Rosana

Age : *31 ans* / **Scolarité** : *BAC Informatique au Portugal*
Formation : *cours de FLE ; formation Avie « Aide à domicile» : 48h en 2010, 9h en 2011*
Expérience professionnelle : *serveuse - vendeuse - réceptionniste*

Compétences clés	
Oral	*RÉALISATION* *Degré 4* • Reformuler en cas de doute sur la compréhension de la consigne pour vérifier sa compréhension. • Utiliser les termes techniques adaptés pour être compris et comprendre sans ambiguïté.
	INITIATIVE *Degré 3* • Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.
Savoirs associés	
Oral	• La prononciation. • La construction de phrases complexes.

Carte de compétences



Notes

Formation de la salariée

Fiche 2.4.3 - Agent de nettoyage / Agent à domicile
Séquence

Poste	*Agent de nettoyage* *Agent à domicile*	Activité du RCCSP	*RÉALISATION* *Comprendre et justifier*
Thème	*Compréhension de consignes*		
Domaine	*Oral / Degré 2*	Séquence	*n°3*

Compétence visée	Reformuler en cas de doute sur la compréhension de la consigne pour vérifier sa compréhension
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable d' : • écouter un message, • identifier l'information principale, • exposer cette information.
Durée de la séquence	3 heures
Modalité	Alternance groupe / binôme / individuel / jeu de rôle.
Déroulement	1 **Présentation de la situation problème :** liste de consignes en lien avec une activité professionnelle. *Cf. fiche n° 2.4.4* ***Consigne :*** *« Écoutez la situation puis dites à votre voisin-e les informations que vous avez retenues. Puis vous les présenterez au groupe. »* 2 **Élaboration de consignes par chaque participant-e** ***Consigne :*** *« Chacun à votre tour vous présenterez une consigne au groupe. »* 3 **Reformulation :** jeu de rôle 2 par 2, le reste du groupe est observateur et valide la reformulation. Le/la formateur-trice constitue les binômes. *Cf. fiche 2.4.4 (méthode SOSIE)* ***Consigne :*** *« Chacun imagine en fonction de son métier 3 consignes pour une personne qui viendrait la remplacer. Puis vous les donnerez à un-e collègue. Puis il/elle les reformulera. »*
Critères d'évaluation des progrès	Pendant le jeu de rôle : • la précision et la justesse des reformulations, • la capacité à poser une question en cas d'oubli.
Savoirs associés à travailler	• L'impératif affirmatif et négatif. • Le conditionnel : je voudrais, j'aimerais,... • L'intonation qui accompagne la consigne.

Fiche scénario (suite)	
Supports	• **Formateur-trice** : *Cf. fiche 2.4.4 (méthode SOSIE)*
Matériel	Tableau.
Pour aller plus loin	*Les savoirs de base. Formation sur le lieu de travail. Pour le secteur de la propreté. Guide pédagogique et outils de formation.* Ce document est téléchargeable.
Précautions d'usage	

Fiche 2.4.4 - Agent de nettoyage / Agent à domicile
Activités pédagogiques

FICHE FORMATEUR-TRICE

Situation problème

***Consigne :** « Écoutez la situation puis dites à votre voisin-e les informations que vous avez retenues. Puis vous les présenterez au groupe. »*

Vous venez d'être embauchée par l'entreprise GROS, fabricant de piscine, pour le nettoyage des locaux administratifs. Les locaux comprennent un rez-de-chaussée et un étage. Au rez-de-chaussée se trouvent 3 bureaux, l'accueil et des toilettes, à l'étage une salle de réunion, 2 bureaux et des toilettes. Vous travaillez 3 jours par semaine : mardi et jeudi de 9h à 12h et le vendredi de 15h à 18h.

Monsieur SAPIN, responsable du personnel, vous donne les consignes suivantes :
☑ vous devez faire à fond tous les jours les espaces de circulation et les toilettes, faites aussi la vitre de la porte d'entrée et vérifiez une fois par semaine que les plantes ont suffisamment d'eau,
☑ vous ferez les bureaux du bas le mardi et ceux du haut le jeudi, vous les ferez à fond une fois par mois ; tous les vendredis vous viderez les corbeilles de tous les bureaux y compris celles de l'accueil et de la salle de réunion ; vous utiliserez un produit spécial pour les ordinateurs,
☑ vous nettoierez à fond la salle de réunion à chaque fois qu'elle aura été utilisée, je vous mettrai un mot sur la porte.

Je mets à votre disposition un cahier de liaison dans lequel vous pourrez me signaler les manques de produits, le matériel défectueux, les problèmes que vous avez rencontrés. Vous devez le consulter chaque jour, je peux vous y laisser des consignes exceptionnelles. Quand je suis présent dans les locaux et disponible vous pouvez venir me voir directement.

Reformulation

• Présentation succincte de la méthode «SOSIE»

d'après Odile Pimet dans «Des outils pour préparer les publics en difficulté à la Validation des Acquis de l'Expérience» - Prisme-Limousin - p. 135.

Il s'agit d'expliquer à un tiers son poste de travail, son métier, sa journée de travail,... à partir d'un jeu de rôle autour d'une situation déterminée (pour ce scénario : donner 3 consignes à quelqu'un qui vient vous remplacer ; ce pourrait être le poste complet).
L'apprenant qui présente son poste, par exemple, doit se remémorer précisément ses tâches, les décrire et les expliciter.
L'apprenant qui joue le rôle du/de la remplaçant-e pose des questions pour obtenir le maximum de précisions.
Il s'agit aussi de présenter le travail en disant «tu» : «tu dois commencer par les chambres, etc...» ce qui nécessite de se mettre dans la peau de l'autre, de se décentrer, de penser à ce qui est implicite, à ce qui est important, à l'ordre des tâches.

Notes
Activités pédagogiques

Fiche 2.5.1 - Aide de cuisine

Analyse de poste


Métier observé
Code ROME G1605


Entreprise
Le Hérisson

Activités

> Réaliser des bases.
> Effectuer la préparation et l'assemblage de plats simples.
> Procéder à la mise en cellule.
> Nettoyer le poste de travail, les ustensiles, les équipements.

Spécificités

Autonomie / Vigilance / Organisation

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 3 • Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.
Degré 4 • Comprendre des consignes orales simples pour exécuter une tâche dans les délais impartis et pour s'organiser.

INITIATIVE
Degré 2 • Reformuler en cas de doute sur la compréhension de la consigne pour éviter de faire des erreurs.

2 - Interactions professionnelles

INTERACTION
Degré 2 • Transmettre une information pour signaler un changement, un fait, un problème,...
• Poser des questions pour bien identifier les tâches à réaliser.
Degré 3 • Demander des explications pour réaliser une tâche sans erreur et sans perdre de temps.

INITIATIVE
Degré 3 • Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.

3 - Utilisation des termes techniques

RÉALISATION
Degré 3 • Utiliser et comprendre les termes techniques (vocabulaire «maison») liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté.
• Utiliser et comprendre les mots du lexique professionnel liés à la préparation des plats pour être compris et exécuter correctement les consignes du chef-cuisinier.

Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information écrites

RÉALISATION
Degré 2 • Lire les noms des produits et les consignes d'utilisation pour les utiliser à bon escient.
• Lire un emploi du temps pour connaître ses jours et ses horaires de travail.
Degré 3 • Lire des étiquettes, des pictogrammes, des mots signaux,... pour utiliser sans danger des produits.
Degré 4 • Lire et comprendre une recette pour la réaliser correctement.

5 - Ecrits professionnels en interaction

INTERACTION
Degré 1 • Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.
Degré 2 • Remplir les fiches «cellule» pour respecter les règles d'hygiène.
• Lire la fiche quotidienne d'activités pour connaître la répartition de son travail.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION
Degré 1 • Compter pour préparer le matériel destiné à recevoir les préparations.
Degré 2 • Utiliser des relations d'ordre pour organiser les tâches et gérer le temps de travail (avant, après,...).
• Utiliser les unités de mesure pour vérifier les températures.
Degré 3 • Calculer une quantité pour réaliser un plat.
• Utiliser les pourcentages pour effectuer les dosages adaptés (sécurité, qualité, économie).
• Effectuer des calculs mentalement pour adapter les dosages aux quantités nécessaires.
• Utiliser les unités de mesure pour peser les produits.

INITIATIVE
Degré 3 • Évaluer des proportions pour assaisonner, élaborer des plats.

Compétence cognitive

Résolution de problème

INITIATIVE
Degré 1 • Mettre en place des actions correctives pour faire face à un aléa (matériel défectueux, manque de produit,...).

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION
Degré 1 • Préparer le matériel nécessaire à l'assemblage des plats pour ne pas perdre de temps.
Degré 3 • Ordonner et préparer la succession des tâches pour ne pas perdre de temps.

INTERACTION
Degré 2 • Lire un tableau à double entrée pour remplir la fiche «cellule».

INITIATIVE
Degré 3 • Gérer son temps pour réaliser les tâches dans les délais.

Savoirs appliqués

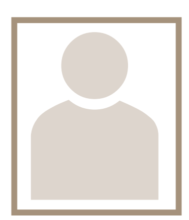
8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

RÉALISATION
Degré 4 • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

11 - Environnement professionnel

Degré 1 • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement.
Degré 2 • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour son bon fonctionnement.
Degré 3 • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).

Fiche 2.5.2 - Aide de cuisine

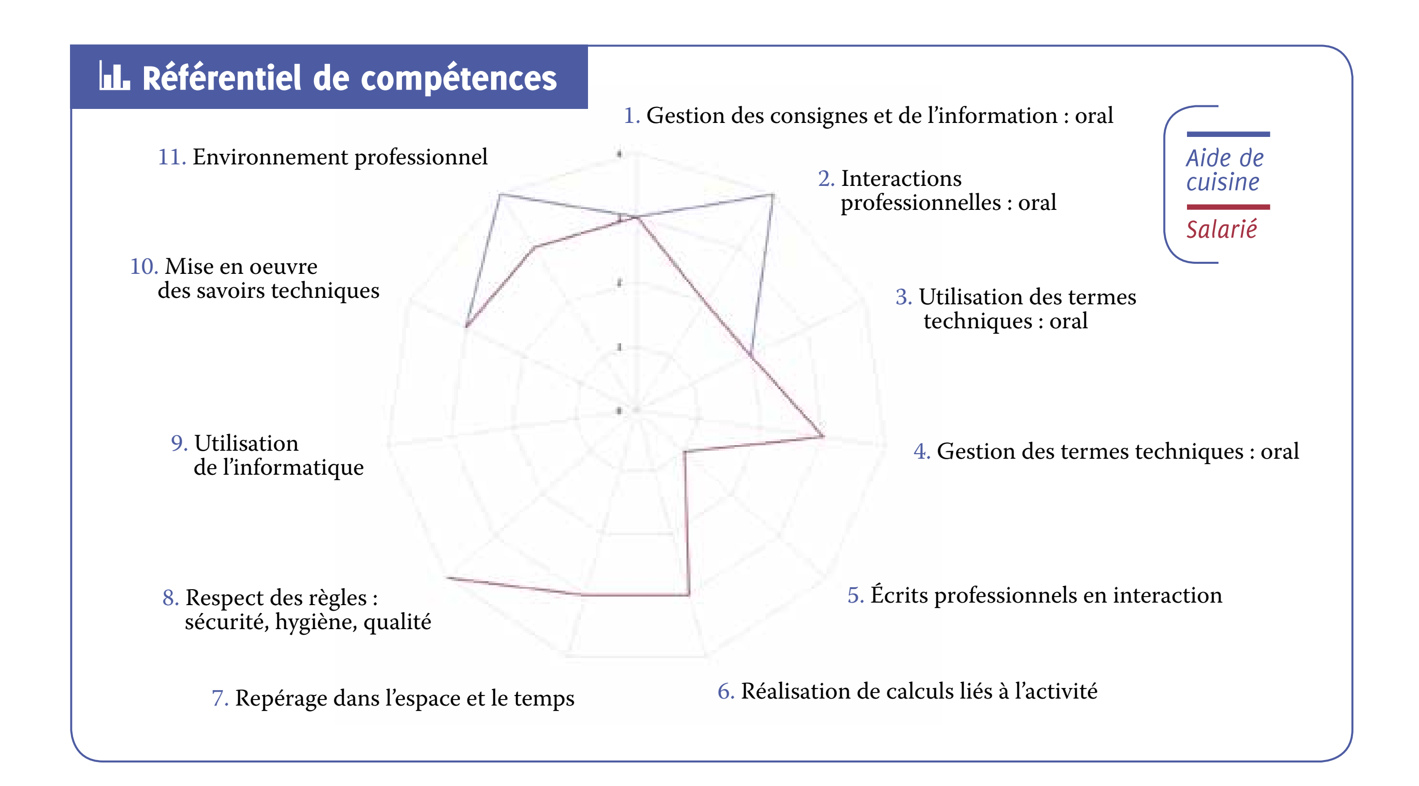


Formation du salarié

IDENTITÉ : Sylvain

Age : *28 ans*
Scolarité : *CAP Service - Bac Pro Restauration en France*
Expérience professionnelle : *serveur - cuisinier dans un restaurant*

Compétences clés	
Oral	*INTERACTION* *Degré 2* • Demander des explications pour réaliser une tâche sans erreur et sans perdre de temps.
Espace / temps	*RÉALISATION* *Degré 3* • Ordonner et préparer la succession des tâches pour ne pas perdre de temps.
Savoirs appliqués	
Environnement professionnel	*Degré 2* • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour le bon fonctionnement de l'entreprise. *Degré 3* • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).
Préconisations en termes de formation pour un-e salarié-e débutant-e	
Écrit	*RÉALISATION* *Degré 4* • Lire et comprendre une recette pour la réaliser correctement.
Oral	*RÉALISATION* *Degré 3* • Utiliser et comprendre les termes techniques (vocabulaire «maison») liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté. • Utiliser et comprendre les mots du lexique professionnel liés à la préparation des plats pour être compris et exécuter correctement les consignes du chef-cuisinier.


Référentiel de compétences
1. Gestion des consignes et de l'information : oral
2. Interactions professionnelles : oral
3. Utilisation des termes techniques : oral
4. Gestion des termes techniques : oral
5. Écrits professionnels en interaction
6. Réalisation de calculs liés à l'activité
7. Repérage dans l'espace et le temps
8. Respect des règles : sécurité, hygiène, qualité
9. Utilisation de l'informatique
10. Mise en oeuvre des savoirs techniques
11. Environnement professionnel
Aide de cuisine
Salarié

Fiche 2.5.3 - Aide de cuisine
Séquence

Poste	*Aide de cuisine*	Activité du RCCSP	*RÉALISATION* *Exécuter une tâche*
Thème	*Lecture d'un document pour agir (doc. technique, recette, notice, mode d'emploi,…)*		
Domaine	*Écrit-Oral / Degrés 3 et 4*	Séquence	*n°1*

Compétence visée	Lire et comprendre une recette pour la réaliser correctement.
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • de se repérer dans l'espace graphique, • d'identifier et de décoder les mots clés, • de comprendre l'enchaînement des actions.
Durée de la séquence	3 heures (selon la complexité de la recette 2 fois 3heures)
Modalité	Groupe/individuel
Déroulement	1 **En groupe :** *Cf. fiche 2.5.4 - activité 1* • Observation du support. • Lecture du texte. 2 **Travail individualisé :** en fonction des niveaux proposés des exercices d'appropriation. *Cf. fiche 2.5.4 - activité 2*
Critères d'évaluation des progrès	**Reprendre la recette découpée et la remettre dans l'ordre sans modèle.** ***Consigne :*** *«Vous reprenez la recette découpée. Vous avez 1 mn pour la remettre dans le bon ordre sans modèle. Au «stop» vous arrêtez ».*
Savoirs associés à travailler	• Savoir opérer sur des quantités. • Rédaction d'une consigne : infinitif, impératif, syntaxe… • Enrichissement du vocabulaire : constitution d'un capital-mots. classification dans un répertoire. • Activités de la fiche « Aide-cuisinier-ère » dans « Apprentissage du français à travers son environnement professionnel ».

Fiche scénario (suite)	
Supports	• **Formateur-trice :** photocopie de la recette - 2 fiches d'activités - 2.5.4 • **Apprenant-e :** photocopie de la recette - 1 fiche recette à découper - 1 fiche exercice.
Matériel	Tableau - ciseaux
Pour aller plus loin	Référentiel «Compter Niveau VI et V» pages 316 et 317.
Précautions d'usage	

Fiche 2.5.4 - Aide de cuisine
Activités pédagogiques

FICHE FORMATEUR-TRICE

Activité 1 - Découverte du support

• Observation de la recette
☑ Faire repérer les différents espaces.
☑ Que représentent les dessins ?
☑ Quelles sont les caractéristiques du texte de gauche et celui de droite ?
☑ Quelles sont les différences entre le texte du haut et celui du bas ?
☑ Que signifient les nombres en bas à droite ?

• Lecture de la recette
Lecture du haut de la recette
☑ Soulignez les mots que vous connaissez.

Variante : pour un public lecteur « *soulignez les mots que vous ne connaissez pas.* » - Mettre en commun.
☑ Citez les ingrédients pour faire la recette. Le/La formateur-trice les écrit au tableau.
☑ Les étapes de la confection : combien y-en-a-t-il ? (réponse = 5). Les nommer à voix haute.
A quoi les reconnait-on ? (verbe d'action)

Lecture du bas de la recette
☑ Quels différences existent-ils entre les ingrédients cités dans cette partie et ceux vus ci-dessus ?
☑ Quels sont les conseils donnés ?

Activité 2 - Appropriation du support

• Lecture puzzle - Distribuer la recette à découper selon les pointillés ou la fournir prédécoupée.
☑ Retrouver le bon ordre : justifier sa classification.
☑ Puis vérifier avec le modèle.

Variante : si le travail est proposé en groupe, faire lire la recette à voix haute.

• Texte à trous
☑ Replacez les mots suivants dans le texte à la place des pointillés (travail individuel dans un premier temps puis possibilité d'une mise en commun).
du - dans - Mélanger - liquide - complet - litre

Porter à ébullition 1 ………………………… de lait demi-écrémé. Hors …………………… feu, ajouter 1 litre de crème ………………………. et 1 sachet de préparation. …………………. jusqu'à complète dissolution. Verser ………………………. des ramequins ou des moules individuels. Servir après …………………….. refroidissement.

Variantes selon le niveau des apprenant-es :
☑ pour les débutants, les mots peuvent être proposés sur des étiquettes à placer sur le texte avec ou sans modèle selon les niveaux ;
☑ vous ne donnez pas les mots supprimés, si l'apprenant est au moins de niveau 2.

• Discrimination visuelle

Mettez une croix devant la phrase qui est exactement la même que le modèle.

Exemple : Porter à ébullition 1 litre de lait demi-écrémé.

☐ Portez à ébullition 1 litre de lait demi-écrémé.
☐ Porter a ébullition 1 litre de lait demi-écrémé.
☑ **Porter à ébullition 1 litre de lait demi-écrémé.**

A vous...

Phrase 1 : Hors du feu, ajouter 1 litre de crème liquide et 1 sachet de préparation.

☐ Hors du feu, ajouter 1 litre de créme liquide et 1 sachet de prèparation.
☐ Hors du feu, ajouter 1 litre de crème liquide et 1 sachet de préparation.
☑ **Hors du feu, ajoutez 1 litre de crème liquide et 1 sachet de préparation.**

Phrase 2 : Mélanger jusqu'à complète dissolution.

☑ **Mélanger jusqu'à complète dissolution.**
☐ Mélenger jusqu'à complète dissolution.
☐ Mélanger jusqu'a complète dissolution.

Phrase 3 : Verser dans des ramequins ou des moules individuels.

☐Versez dans des ramequins ou des moules individuels.
☑**Verser dans des ramequins ou des moules individuels**.
☐Verser dans des ramequins où des moules individuels.

Phrase 4 : Servir après complet refroidissement.

☐Servir aprés complet refroidissement.
☑ **Servir après complet refroidissement.**
☐Servir après complot refroidissement.

• Apprentissage du vocabulaire

Classez les mots ou groupe de mots dans les colonnes correspondantes. Écrivez un mot par case.

porter à ébullition - 1 litre - lait demi-écrémé - ajouter - crème liquide - sachet de préparation - mélanger - verser - ramequins - moules - servir

Actions	Quantité	Produits	Matériel
porter à ébullition	*1 litre*	*lait demi-écrémé*	*ramequins*
ajouter		*crème liquide*	*moules*
mélanger		*sachet de préparation*	
verser			
servir			

Fiche 2.5.4.bis - Aide de cuisine



Activités pédagogiques

FICHE APPRENANT-E

Texte à trous

☑ Replacez les mots suivants dans le texte :
du - dans - Mélanger - liquide - complet - litre

Porter à ébullition 1 ……………………….. de lait demi-écrémé. Hors ………………… feu, ajouter 1 litre de crème ……………………… et 1 sachet de préparation. …………………. jusqu'à complète dissolution. Verser ……………………. des ramequins ou des moules individuels. Servir après …………………….. refroidissement.

Discrimination visuelle

Mettez une croix devant la phrase qui est exactement la même que le modèle.

Exemple : Porter à ébullition 1 litre de lait demi-écrémé.
☐ Portez à ébullition 1 litre de lait demi-écrémé.
☐ Porter a ébullition 1 litre de lait demi-écrémé.
☑ **Porter à ébullition 1 litre de lait demi-écrémé.**

A vous...
Phrase 1 : Hors du feu, ajouter 1 litre de crème liquide et 1 sachet de préparation.
☐ Hors du feu, ajouter 1 litre de créme liquide et 1 sachet de prèparation.
☐ Hors du feu, ajouter 1 litre de crème liquide et 1 sachet de préparation.
☐ Hors du feu, ajoutez 1 litre de crème liquide et 1 sachet de préparation.

Phrase 2 : Mélanger jusqu'à complète dissolution.
☐ Mélanger jusqu'à complète dissolution.
☐ Mélenger jusqu'à complète dissolution.
☐ Mélanger jusqu'a complète dissolution.

Phrase 3 : Verser dans des ramequins ou des moules individuels.
☐Versez dans des ramequins ou des moules individuels.
☐Verser dans des ramequins ou des moules individuels.
☐Verser dans des ramequins où des moules individuels.

Phrase 4 : Servir après complet refroidissement.
☐Servir aprés complet refroidissement.
☐Servir après complet refroidissement.
☐Servir après complot refroidissement.

Apprentissage du vocabulaire

Classez les mots ou groupe de mots dans les colonnes correspondantes.
Écrivez un mot par case.

porter à ébullition - 1 litre - lait demi-écrémé - ajouter - crème liquide - sachet de préparation - mélanger - verser - ramequins - moules - servir

Actions	Quantité	Produits	Matériel



MODE D'EMPLOI

1) Porter à ébullition 1 litre de lait demi-écrémé.

2) Hors du feu, ajouter 1 litre de crème liquide et 1 sachet de préparation. Mélanger jusqu'à complète dissolution.

3) Verser dans des ramequins ou des moules individuels.
Servir après complet refroidissement.

Ingrédients: dextrose, sucre, gélatine, arômes (dont blé), matière grasse végétale hydrogénée (coprah), lactose, protéines de lait, émulsifiant: (E 472a), stabilisant: (E 401).

Tenir dans un endroit sec et frais.

À consommer de préférence avant la date indiquée sur le dessus de la boîte.

Par mesure d'hygiène consommer dans les plus courts délais le dessert préparé.

Support - **Recette à photocopier - Activité 2**

☑ Hors du feu, ajouter 1 litre de crème liquide et 1 sachet de préparation.

☑ Servir après complet refroidissement.

☑ Porter à ébullition 1 litre de lait demi-écrémé.

☑ Verser dans des ramequins ou des moules individuels.

☑ Mélanger jusqu'à complète dissolution.

Recommandation :
Photocopier et découper cette recette.

Fiche 2.6.1 - Aide jardinier

Analyse de poste





Métier observé
Code ROME A1203

Entreprise
Avie



Activités

> Préparer les sols (bêchage, désherbage,...).
> Tailler (arbustes, haies,...).
> Nettoyer (ramassage, débarrassage,...).
> Entretenir (tonte, désherbage,...).
> Réaliser les semis et/ou les plantations.
> Effectuer l'entretien de première nécessité du matériel.

Spécificités

Organisation / Aptitudes relationnelles / Connaissances techniques
Résistance physique / Autonomie dans les déplacements et le travail.

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 4 • Comprendre des consignes orales simples pour exécuter une tâche et pour s'organiser.
• Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.

INITIATIVE
Degré 2 • Reformuler en cas de doute sur la compréhension de la consigne ou les explications pour éviter de faire des erreurs.

2 - Interactions professionnelles

INTERACTION
Degré 2 • Répondre et poser des questions pour identifier les tâches à réaliser.
• Se présenter et utiliser les adresses de politesse pour satisfaire aux usages sociaux.
• Transmettre une information pour signaler un changement, un fait,...

INITIATIVE
Degré 3 • Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.
• Laisser un message clair sur un répondeur pour donner une information, signaler un changement, un problème,...

3 - Utilisation des termes techniques

RÉALISATION
Degré 3 • Utiliser les mots du lexique professionnel liés aux différentes catégories de plantes pour ne pas faire d'erreur au moment des semis ou de la plantation.
Degré 4 • Utiliser les termes techniques adaptés pour être compris et comprendre sans ambiguïté.

Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 2 • Lire des étiquettes, des pictogrammes, des mots signaux,... pour exécuter en toute sécurité une tâche et effectuer les bons dosages.

5 - Écrits professionnels en interaction

INTERACTION
Degré 1 • Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.
Degré 2 • Lire et comprendre une consigne simple (ex : cahier de liaison) pour prendre en compte les exigences du client.

INITIATIVE
Degré 3 • Écrire un message simple (ex : cahier de liaison) en utilisant les termes techniques adaptés pour rendre compte du travail réalisé ou signaler un manque.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION
Degré 1 • Utiliser des relations d'ordre pour organiser les tâches et gérer le temps de travail (avant, après,...).
Degré 3 • Utiliser les unités de mesure pour planter à la bonne profondeur et respecter les distances de plantations.
• Utiliser les pourcentages pour effectuer les dosages adaptés (sécurité, qualité, économie).
Degré 4 • Calculer et communiquer une quantité pour réaliser une commande.

INTERACTION
Degré 3 • Utiliser les unités de mesure pour remplir sa fiche horaire.

Compétence cognitive

Résolution de problème

INITIATIVE
Degré 2 • Mettre en place des actions correctives pour faire face à un aléa (matériel défectueux, manque de produit, intempéries,...).

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION
Degré 3 • Évaluer son temps de déplacement à partir d'un plan, d'une fiche horaire,... pour programmer son organisation (avant, pendant, après).

INTERACTION
Degré 3 • Lire et remplir un tableau à double entrée pour rendre compte de son activité.
• Prévoir et planifier ses activités par rapport aux saisons et aux périodes de plantation.

INITIATIVE
Degré 2 • Organiser son travail en fonction du temps imparti pour atteindre les objectifs fixés.

Savoirs appliqués

8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

RÉALISATION
Degré 3 • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

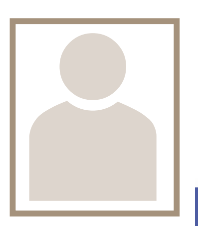
11 - Environnement professionnel

Degré 1 • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement.
Degré 2 • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour son bon fonctionnement.
Degré 3 • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion) et l'expliquer aux clients.

Fiche 2.6.2 - Aide jardinier



Formation du salarié

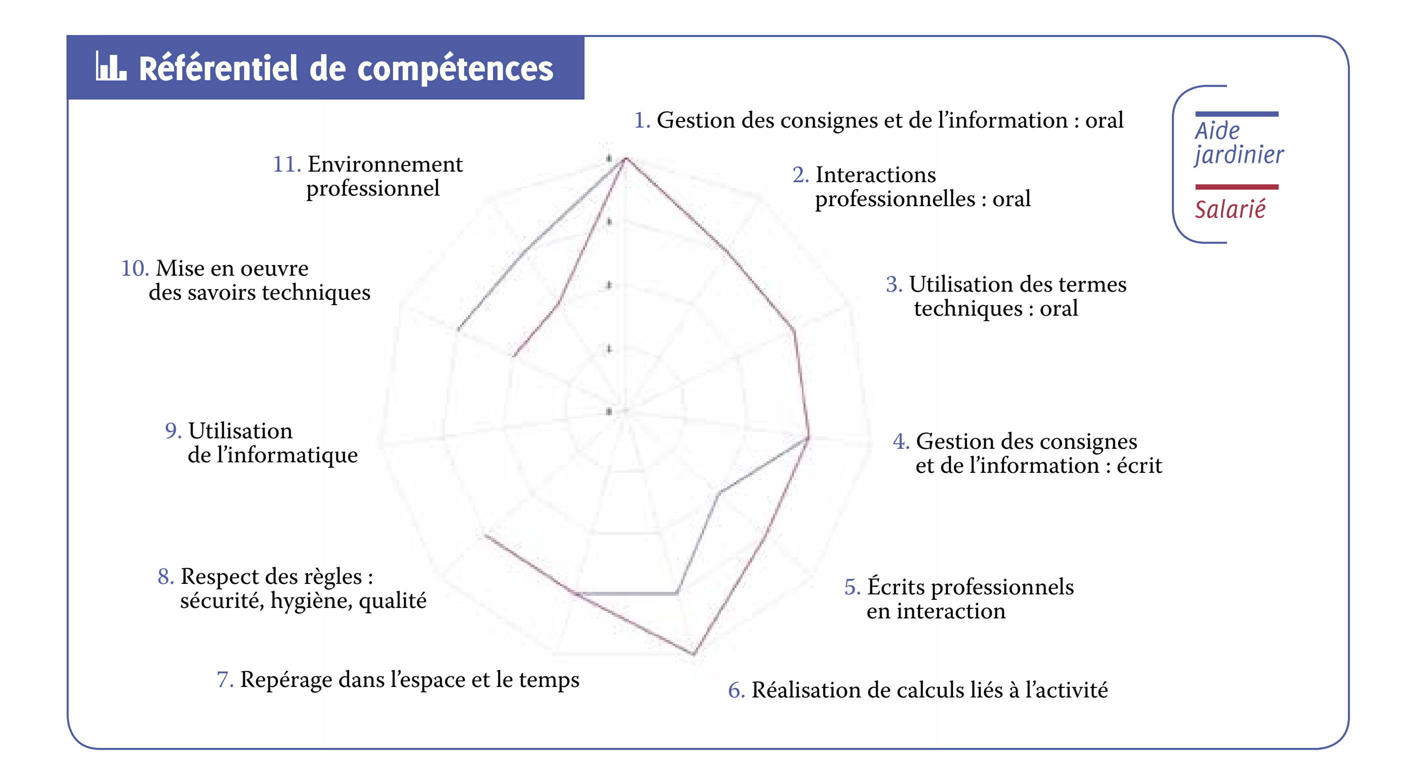


IDENTITÉ : Christophe
Age : *45 ans* / **Scolarité :** *collège en France*
Expérience professionnelle : *manutention en intérim (10 ans) - aide jardinier chez des particuliers (10 ans)*

Compétences clés	
Oral	*INTERACTION* *Degré 2* • Répondre et poser des questions pour identifier les tâches à réaliser.
Écrit	*RÉALISATION* *Degré 2* • Lire des étiquettes, des pictogrammes, des mots signaux,… pour exécuter en toute sécurité une tâche et effectuer les bons dosages.
	INTERACTION *Degré 1* • Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise. *Degré 2* • Lire et comprendre une consigne simple (ex : cahier de liaison) pour prendre en compte les exigences du client.
	INITIATIVE *Degré 3* • Écrire un message simple (ex : cahier de liaison) en utilisant les termes techniques adaptés pour rendre compte du travail réalisé ou signaler un manque.
Calcul	*RÉALISATION* *Degré 3* • Utiliser les pourcentages pour effectuer les dosages adaptés (sécurité, qualité, économie). *Degré 4* • Calculer et communiquer la quantité de plants, d'arbustes, de gazon, de gravier,… nécessaire pour aménager un espace afin de réaliser une commande adaptée.
	INTERACTION *Degré 3* • Utiliser les unités de mesure pour remplir sa fiche horaire
Savoirs appliqués	
Environnement professionnel	*Degré 3* • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion) et l'expliquer aux clients.
Savoirs associés	
Écrit	• Construction de la phrase simple. • Les temps de l'indicatif.

Savoirs associés (suite)	
Calcul	• Les 4 opérations. • Les pourcentages. • La proportionnalité.

Référentiel de compétences



Fiche 2.6.3 - Aide jardinier

Séquence

Poste	*Aide jardinier*	Activité du RCCSP	*RÉALISATION* *Exécuter une tâche*
Thème	*Mesure et système métrique*		
Domaine	*Calcul / Degré 3*	Séquence	*n°*

Compétence visée	Utiliser les unités de mesure.
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • estimer, mesurer, comparer et convertir différentes mesures de longueur, • calculer des périmètres et des surfaces. • utiliser les tableaux de conversion de contenance et de masse.
Durée de la séquence	2 x 3 heures (cette séance peut être prolongée en fonction du niveau des apprenant-e-s).
Modalité	Groupe / Binôme / Individuel.
Déroulement	1 **Connaissance du vocabulaire :** périmètre, aire, surface, superficie, longueur largeur, … A faire en groupe. 2 **Appropriation des unités de mesures de longueur et de surface** ***Consigne 1*** : «*Citez les unités de mesure. Dans quelles situations professionnelles les utilisez-vous ?*» A faire en groupe. ***Consigne 2 :*** «*Classez ces unités de mesure de la plus grande à la plus petite. Vous travaillez d'abord seul-e puis vous comparez avec votre voisin-e.*» Puis mise en commun. 3 **Manipulation d'un tableau de conversion de mesures de longueur et de surface :** distribuer un tableau de conversion et l'expliquer puis proposer des manipulations. Cf. fiche 2.6.4 4 **Résolution d'une situation problème.** Cf. fiche 2.6.4 5 **Manipulation de tableaux de conversion de contenance et de masse.** Idée de support à créer : pour travailler aussi souvent que nécessaire sur les tableaux de conversion, il est possible de les glisser dans une pochette plastique afin de pouvoir écrire et effacer à volonté avec un feutre effaçable. Cf. fiche 2.6.4
Critères d'évaluation des progrès	Utilisation du tableau de conversion.
Savoirs associés à travailler	• Vocabulaire spécifique • Tableau à double entrée

Fiche scénario (suite)	
Supports	• **1 seule fiche apprenant-e/formateur-trice** Cf. fiche 2.6.4
Matériel	Feuilles à petits carreaux - règle - mètre enrouleur
Pour aller plus loin	*Compter. Un référentiel de mathématiques et un outil de formation. Niveau VI et V – Marie-Alix GIRODET et Jean-Pierre LECLÈRE – p. 250 à 267 « Mesure et système métrique ».*
Précautions d'usage	

Fiche 2.6.4 - Aide jardinier



Activités pédagogiques

FICHE APPRENANT-E

Rappel sur les unités de mesures

• **La longueur**
L'unité de mesure de longueur est le mètre.

Multiples				Sous-multiples		
Kilomètre	Hectomètre	Décamètre	Mètre	Décimètre	Centimètre	Millimètre
km	*hm*	*dam*	*m*	*dm*	*cm*	*mm*
0	*0*	*6*	*1*	*0*	*0*	*0*

1mètre (m) = 10 dm = 100 cm = 1000 mm
1 km = 1000 m
1 hm = 100 m
1 dam = 10 m

61 m = 610 dm = 6 100 cm = 61 000 mm
61 m = 6,1 dam = 0,61 hm = 0,061 km

• **Les aires**
L'unité de mesure d'aire est le mètre carré. Il existe aussi des mesures agraires.

Kilomètre carré	Hectomètre carré	Décamètre carré	Mètre carré	Décimètre carré	Centimètre carré	Millimètre carré
km²	*hm²*	*dam²*	*m²*	*dm²*	*cm²*	*mm²*
	Hectare ha	*Are a*	*Centiare Ca*			
00	*00*	*00*	*03*	*60*	*00*	*00*

Attention pour les conversions il faut mettre 2 chiffres par colonne.

3,6 m² = 360 dm² = 36 000 cm²
3,6 m² = 0,036 dam² = 0,00036 hm²

Entraînement

Consigne 1 : « En vous aidant du tableau vous allez effectuer les conversions suivantes ».
> Un chemin mesure 18 m. Combien fait-il de dam ?
> Un trou a une profondeur de 30 cm. Combien fait-il de dm ?
> Une haie mesure 500 m. Combien fait-elle de km ?

Multiples			Unités	Sous-multiples		
Kilomètre	Hectomètre	Décamètre	Mètre	Décimètre	Centimètre	Millimètre
km	*hm*	*dam*	*m*	*dm*	*cm*	*mm*

> Un champ a une superficie de 1000 m^2. Combien fait-il de dam^2 ?
> Une parcelle a une surface de 450 dm^2. Combien fait-elle de cm^2 ?
> Un gazon a une surface de 750 m^2. Combien fait-il de Km^2 ?

Kilomètre carré	Hectomètre carré	Décamètre carré	Mètre carré	Décimètre carré	Centimètre carré	Millimètre carré
km^2	hm^2	dam^2	m^2	dm^2	cm^2	mm^2
	Hectare *ha*	*Are* *a*	*Centiare* *Ca*			

Consigne 2 : « Convertissez les distances de plantations à respecter pour chaque légumes en fonction des unités indiquées ».
Dans le tableau ci-après, à la place des pointillés vous indiquerez la distance de plantation à respecter en fonction de l'unité indiquée pour chaque légume.

Distance de plantation	m	dm	cm	mm
Radis	....	....	....	80
Choux	0,1	....	....	....
Tomates	....	....	50	....
Salades	....	2,5	....	....

Situation problème

Monsieur Renaud vous demande de réaménager une partie de son jardin. Il vous demande de faire des propositions. La parcelle fait 2 mètres de longueur et 1 mètre de largeur. Vous devez planter des plants de tomates, de poivrons et de courgettes. De plus quelques fleurs seraient souhaitables…

> Vous avez à votre disposition une fiche technique précisant les conseils de plantation.
> Combien de plants de chaque légume allez-vous faire acheter à monsieur Renaud ?

Courgettes	*Repiquez les plants quand ces derniers ont 2 ou 3 feuilles. Espacez les plants de 50 cm.*
Poivrons	*Dès que la température dépasse 20° le jour, repiquez les plants en les espaçant de 50 à 60 cm en tous sens.*
Tomates	*Ne rapprochez pas trop les pieds. Comptez 50 cm entre 2 pieds de taille normale. Prévoyez tout de suite le tuteur de 1 m.*

Tableaux de conversion - Applications

Reportez dans le tableau ci-dessous les quantités, effectuez les conversions demandées et les reporter sur le tableau :
> un arrosoir contient 10 litres ; combien contient-il de centilitres : ……….,
> une bouteille de désherbant contient 500 ml ; combien contient-elle de litres : ……….,

		Unités	Sous-multiples		
Hectolitre	Décalitre	Litre	Décilitre	Centilitre	Millilitre
hl	*dal*	*l*	*dl*	*cl*	*ml*

Reportez dans le tableau ci -dessous les poids, effectuez les conversions demandées et les reporter sur le tableau :
> un cageot d'oignons de tulipes pèse 3 000 g ; combien pèse-t-il de kilogrammes : ……….,
> un pochette de graines de tomates père 20 g ; combien pèse-t-elle de milligrammes : ……….,

Multiples			Unités	Sous-multiples		
Kilogramme	Hectogramme	Décagramme	Gramme	Décigramme	Centigramme	Milligramme
kg	*hg*	*dag*	*g*	*dg*	*cg*	*mg*

Notes

Activités pédagogiques

Fiche 2.7.1 - Femme de chambre

Analyse de poste




Métier observé
Code ROME G1501


Entreprise
Le Hérisson

Activités

> Préparer le buffet du petit déjeuner
> Prendre le planning des chambres à nettoyer
> Préparer le linge propre
> Contrôler le contenu du chariot de ménage et l'approvisionner en fournitures
> Nettoyer et désinfecter les installations sanitaires de la chambre
> Changer les draps, refaire le lit (mise à blanc, recouche,...) et remplacer le linge de toilette
> Nettoyer les sols, les tapis, le mobilier, les vitrages
> Effectuer le réapprovisionnement en savons, shampoing, papier toilette,...
> Identifier et signaler les dysfonctionnements, les dégradations du mobilier et des équipements de la chambre
> Repasser le linge

Spécificités

Autonomie / Discrétion / Rigueur / Travail répétitif

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale
1 - Gestion des consignes et de l'information
RÉALISATION *Degré 2* •Comprendre des consignes orales simples pour exécuter une tâche et pour s'organiser. •Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.
INITIATIVE *Degré 2* •Reformuler en cas de doute sur la consigne pour vérifier sa compréhension.
2 - Interactions professionnelles
INTERACTION *Degré 2* •Expliquer clairement à un-e collègue les tâches à réaliser pour qu'il n'y ait pas d'oublis ou d'erreurs. •Utiliser les adresses de politesse pour satisfaire aux usages sociaux et donner une image positive de l'entreprise. •Répondre à une question, donner une explication pour renseigner un client. •Transmettre une information pour signaler un changement, un fait,...
INITIATIVE *Degré 3* •Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.
3 - Utilisation des termes techniques
RÉALISATION *Degré 2* •Utiliser les termes techniques adaptés pour être compris et comprendre sans ambiguïté.
Compétence communicative / Communication écrite
4 - Gestion des consignes et de l'information
RÉALISATION *Degré 2* •Lire des étiquettes, des pictogrammes, des mots signaux,... pour utiliser sans danger des produits.

4 - Gestion des consignes et de l'information (suite)

INTERACTION
Degré 2 • Lire le tableau de réservation des chambres.

5 - Ecrits professionnels en interaction

INTERACTION
Degré 1 • Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.
Degré 2 • Lire la fiche quotidienne d'activités pour connaître la répartition de son travail.
• Écrire un message simple (ex : cahier d'anomalies) en utilisant les termes techniques adaptés pour rendre compte d'un problème.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION
Degré 1 • Lire les nombres pour ne pas se tromper de chambre.
Degré 2 • Utiliser des relations d'ordre pour organiser les tâches et gérer le temps de travail (avant, après,...).
Degré 3 • Calculer la quantité de linge nécessaire en fonction du nombre de chambres.
• Utiliser les pourcentages pour effectuer les dosages adaptés (sécurité, qualité, économie).

Compétence cognitive

Résolution de problème

INITIATIVE
Degré 1 • Mettre en place des actions correctives pour faire face à un aléa (matériel défectueux, manque de produit,...).

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION
Degré 1 • Lire un plan pour situer les chambres.

INTERACTION
Degré 2 • Lire et remplir un tableau à double entrée pour enregistrer le travail réalisé.

INITIATIVE
Degré 3 • Organiser et planifier son travail pour atteindre les objectifs fixés.

Savoirs appliqués

8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

RÉALISATION
Degré 3 • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

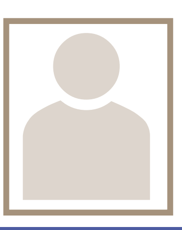
11 - Environnement professionnel

Degré 1 • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement.
Degré 2 • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour son bon fonctionnement.
Degré 3 • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).

Fiche 2.7.2 - Femme de chambre



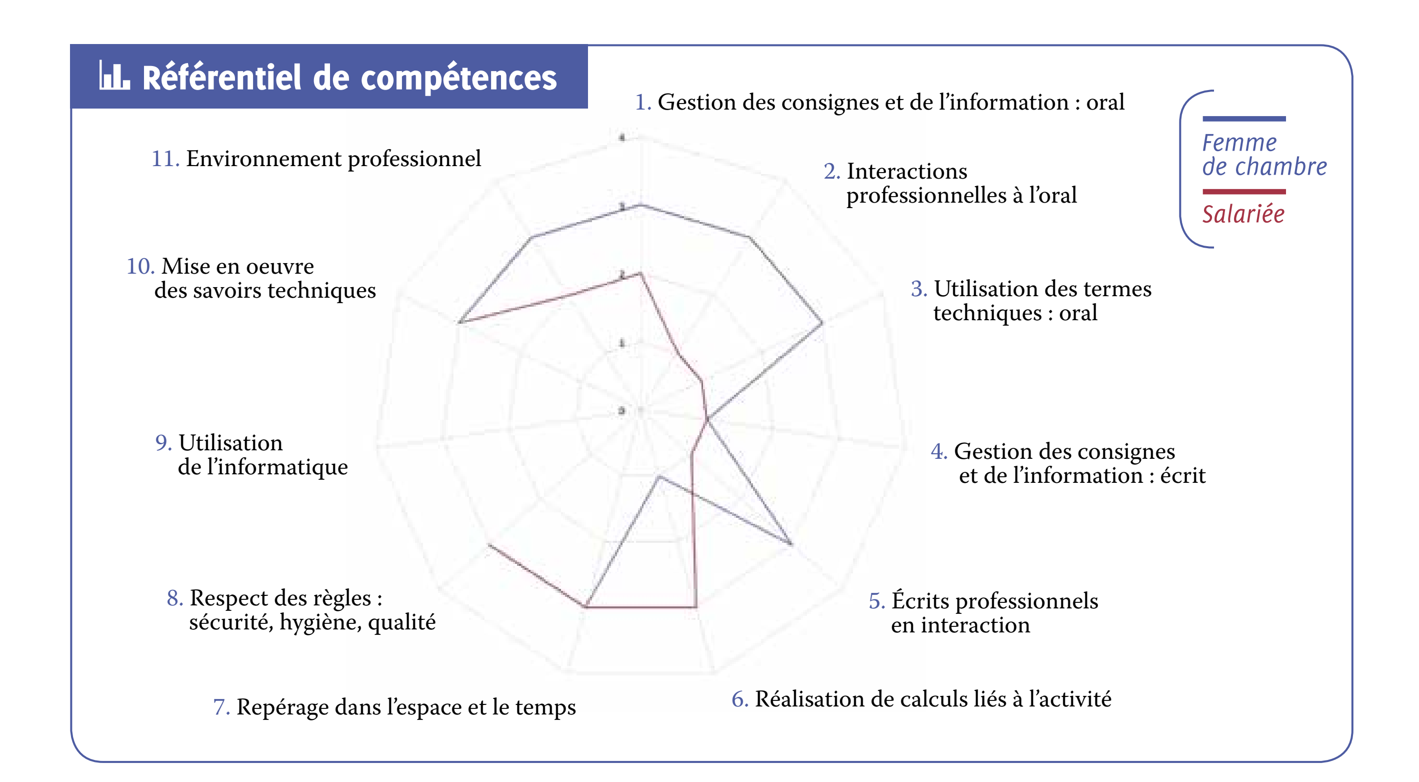
Formation de la salariée



IDENTITÉ : Sima

Age : *50 ans* / **Scolarité :** *diplôme universitaire polytechnique en Arménie* / **Formation :** *Cours de FLE pendant 3 ans* / **Expérience professionnelle :** *ingénieur textile en Arménie ; a fait un stage au collège de Pamiers comme aide-cuisinière*

Compétences clés	
Oral	*RÉALISATION* *Degré 2* • Utiliser les termes techniques adaptés pour être compris et comprendre sans ambiguïté. *Degré 4* • Reformuler en cas de doute sur la consigne pour vérifier sa compréhension.
	INTERACTION *Degré 2* • Expliquer clairement à un-e collègue les tâches à réaliser pour qu'il n'y ait pas d'oublis ou d'erreurs.
	INITIATIVE *Degré 3* • Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.
Écrit	*RÉALISATION* *Degré 2* • Lire des étiquettes, des pictogrammes, des mots signaux, des notices,… pour exécuter en toute sécurité une tâche.
	INTERACTION *Degré 2* • Écrire un message simple (ex : cahier d'anomalies) en utilisant les termes techniques adaptés pour rendre compte d'un problème.
Savoirs appliqués	
Environnement professionnel	*Degré 2* • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour le bon fonctionnement de l'entreprise. *Degré 3* • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).
Savoirs associés	
Oral	Travail sur : • la prononciation, • la morphosyntaxe (la construction de la phrase, les déterminants,…), • l'appropriation de l'emploi des temps simples.


Référentiel de compétences
1. Gestion des consignes et de l'information : oral
2. Interactions professionnelles à l'oral
3. Utilisation des termes techniques : oral
4. Gestion des consignes et de l'information : écrit
5. Écrits professionnels en interaction
6. Réalisation de calculs liés à l'activité
7. Repérage dans l'espace et le temps
8. Respect des règles : sécurité, hygiène, qualité
9. Utilisation de l'informatique
10. Mise en oeuvre des savoirs techniques
11. Environnement professionnel
Femme de chambre
Salariée

Fiche 2.7.3 - Femme de chambre
Séquence

Poste	*Femme de chambre*	Activité du RCCSP	*INTÉRACTION* *Communiquer*
Thème	*Rédaction d'un message simple*		
Domaine	*Écrit / Degré 2*	Séquence	*n°2*

Compétence visée	Écrire un message simple en utilisant les termes techniques adaptés pour rendre compte d'un problème
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • signaler par écrit un problème ou un dysfonctionnent, • utiliser le vocabulaire technique.
Durée de la séquence	3 heures
Modalité	Individuel / Binôme / Groupe
Déroulement	**1 Lister des dysfonctionnements.** ***Consigne :*** «*Vous allez écrire tous les dysfonctionnements que vous pouvez rencontrer . Quand vous aurez terminé vous comparerez et compléterez votre liste avec celle de votre voisin-e. Puis nous mettrons en commun l'ensemble des listes* ». Le/la formateur-trice écrit, au tableau, les propositions du groupe. **2 Repérer ceux qui doivent faire l'objet d'un signalement par écrit ou par oral.** ***Consigne :*** «*Dans la liste écrite au tableau y-a-t-il des signalements qui peuvent être fait uniquement à l'oral ? Si oui lesquels ? Pourquoi ? A qui ?*» Le travail est réalisé à l'oral en groupe. **3 Lecture d'une page d'un cahier d'anomalies** (pour réaliser cette activité il est recommandé de travailler à partir de la photocopie d'une page d'un cahier d'anomalies, de liaison,… ou tout document servant à la communication interne). ***Consigne :*** « *Vous allez lire silencieusement cette page et souligner les mots que vous ne comprenez pas. Puis en groupe, nous les expliquerons, nous vérifierons si nous comprenons ce qui dysfonctionne et ce qu'il convient de faire* ». Le/la formateur-trice mettra l'accent sur la nécessité d'être précis dans la description du problème. **4 Rédaction d'un rapport sur les différents dysfonctionnements dans le cahier d'anomalies.** Cf. fiche 2.7.4
Critères d'évaluation des progrès	Pertinence de la réponse situation problème.

Fiche scénario (suite)	
Savoirs associés à travailler	• Construction de la phrase simple et de la phrase négative. • Conjugaison : être et avoir au présent ; le présent. • Enrichissement du vocabulaire. • Les relations d'ordre (cause/effet,…).
Supports	• **Apprenant-e :** Cf. fiche n°2.7.4
Matériel	Tableau
Pour aller plus loin	• Écrire des recommandations (exemple : attention le volet de la 504 grince très fort,….) • Activités de la fiche «Femme (valet) de chambre» dans «Apprentissage du français à travers son environnement professionnel».
Précautions d'usage	

Fiche 2.7.4 - Femme de chambre
Activités pédagogiques

FICHE APPRENANT-E

Rédaction d'un rapport

Consigne : *«Vous êtes femme de chambre au Domaine de Garabaud, vous avez constaté un nombre important de dysfonctionnements et d'anomalies. Vous écrivez un rapport précis dans le cahier pour que le responsable puisse faire le nécessaire. Vous faites des phrases.»*

Voici la série de problèmes :

- ☑ Fuite d'eau, ampoule grillée, internet ne fonctionne pas : chambre 110.
- ☑ Chambre 201 : porte bloquée.
- ☑ Chambre 402 : radiateur bloqué.
- ☑ Plus de drap de bain : chambre 404.

Lecture d’une page d’anomalies

N° chbre	constaté Le :	par :	réparations travaux	fait Le :	par :
106	16/06	Olivier	Eclairage Table de chevet en bas ne fonctionne pas	16/06	ok
202	16/06	Olivier (signalé par client)	Poignée porte entrée + pommeau de douche qui ne tient pas	16/06	ok
Annexe	27/06	Claudine	Ouverture de la porte	1/4 le 30/06 Mais à refaire	[illegible]
Pisani	27/06	Claudine	Douche piscine Robinet.	30/6/09	
102 (chantier)	6/07	Olivier	Pb TV. exemple 102 La TNT ne fonctionne pas avec les nouvelles prises TV		
Etage couloir	9/07	Olivier	Identifier les chambres sur le Tableau électrique à l'étage. Prévoir des Pastilles.		
210	9/07	Olivier	Néon S de bain	1/07/09	
210	13/07	Claudine	Flexible douche	15/07/09	
	13/07	Claudine	enlever bouchon pédiluve pisani	15/07/09	
211	13/07	Claudine	Dédoubler le 211	15/07/09	
Annexe	16/7/09	Claudine	Voir si on peut consolider le lit	17/07/09	
201	17/7/09	Marie	Poignée de porte de chambre - Rondelles posées sur le fauteuil	17/7/09	

ENTRETIEN DES CHAMBRES

N° chbre	constaté Le :	par :	réparations travaux	fait Le :	par :
	21/02/09	Claudine	Changer néon accueil (Voir avec [illegible] le changement de l'affichage)		
	20/02/09	Claudine	Samedi 28 février - Besoin de toutes les chambres	([illegible]) 1/06	Ok
210	23/02/09	Olivier	Fuite d'eau (à voir) signalé par client	([illegible])	[illegible]
	23/02/09	Olivier	urinoir WC homme : eau coule	Ok	
204	4/3/09	Angélique	Ampoule grillée	[illegible]	Ok
101	16/03/09	Claudine	Pas d'électricité ni en haut ni en bas	ok	
108	23/03/09	Olivier	Fuite chasse d'eau (signalé par client)	ok	
107	13/04/09	Marie	Porte S de bain mal vissée	Ok	
206	13/5/09	M.José	Ampoule principale à changer -	ok	
112	18/5/09	Olivier	Miroir + lunette WC cassé	ok	
211	03/06/09	M.José	La porte d'entrée de la chambre ne ferme plus	Ok	
112	04/06/09	Aïda	Chasse d'eau ne fonctionne pas	ok	

Fiche 2.8.1 - Livreur



Analyse de poste



Métier observé
Code ROME N4105



Entreprise
Le Hérisson

Activités

> Identifier le trajet en fonction des consignes de livraison et vérifier les documents (horaires, commande,…).
> Contrôler la température des plats et les répartir par client.
> Remplir les containers et les mettre au frigo.
> Charger les containers dans le véhicule.
> Effectuer les livraisons de commandes auprès des clients.
> Décharger les containers vides.
> Remettre les pains de glace au frigo.
> Nettoyer la cuisine.

Spécificités

Contrôle du travail / Organisation / Sens du contact

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION

Degré 2 • Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.
Degré 3 • Comprendre un enchaînement de consignes simples pour exécuter une tâche dans les délais impartis.

2 - Interactions professionnelles

INTERACTION

Degré 2 • Répondre et poser des questions pour identifier les tâches à réaliser.
• Transmettre une information pour signaler un changement,…
• Échanger avec la production pour qu'il n'y ait ni erreurs ni retards.
• Vérifier avec le client que la commande est conforme pour qu'il n'y ait pas de réclamation.
Degré 3 • Demander de l'aide à un-e collègue pour éviter d'être en retard pour la livraison.

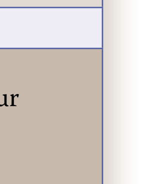
INITIATIVE

Degré 1 • Transmettre et expliquer des consignes à des collègues pour réaliser le chargement du véhicule dans les délais.
Degré 3 • Oser parler avec assurance pour créer une relation de confiance avec le client.
• Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.
Degré 4 • Proposer des solutions pour résoudre un aléa, pour satisfaire le client.

3 - Utilisation des termes techniques

RÉALISATION

Degré 2 • Utiliser les mots du lexique professionnel lié aux plats cuisinés pour vérifier qu'il n'y a pas d'erreur d'étiquetage.
• Utiliser les termes techniques liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté.



Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information écrites

RÉALISATION

Degré 2 • Écrire sur les étiquettes les noms des plats pour qu'il n'y ait pas d'erreur de livraison
• Lire un emploi du temps pour connaître ses jours et ses horaires de travail.
• Lire des menus, des étiquettes, des mots signaux,... pour préparer une commande sans erreur.

Degré 4 • Lire et remplir la fiche de portage pour exécuter correctement la livraison.

5 - Ecrits professionnels en interaction

INTERACTION

Degré 1 • Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.

Degré 2 • Remplir les fiches de portage pour la vérification au moment de la livraison.
• Remplir les fiches «cellule» pour respecter les règles d'hygiène.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION

Degré 1 • Utiliser des relations d'ordre pour organiser les tâches et gérer le temps de travail (avant, après,...).

Degré 2 • Utiliser les unités de mesure pour vérifier les températures.

Degré 3 • Effectuer des calculs mentalement pour partager, faire des lots.

Degré 4 • Calculer et communiquer par écrit une quantité pour préparer la livraison.

Compétence cognitive

Résolution de problème

Degré 1 • Mettre en place des actions correctives pour faire face à un aléa (matériel défectueux, plat non préparé, manque de produit,...).

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION

Degré 1 • Se repérer sur un plan pour identifier un itinéraire inconnu et éviter un retard de livraison.

Degré 3 • Charger la marchandise selon le plan de tournée pour ne pas perdre de temps lors du déchargement.

INTERACTION

Degré 3 • Lire et remplir un tableau à double entrée pour contrôler les commandes et leur lieu de destination

INITIATIVE

Degré 4 • Planifier de façon chronologique les tâches pour ne pas retarder la livraison.
• Gérer son temps et ses déplacements pour réaliser les tâches dans les délais.

Savoirs appliqués

8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

RÉALISATION

Degré 4 • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

9 - Utilisation de l'informatique

RÉALISATION

Degré 3 • Utiliser un ordinateur pour éditer des étiquettes, des bons de livraison.

Environnement professionnel

Degré 1 • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement.

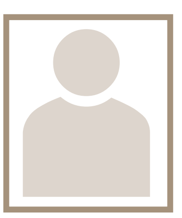
Degré 2 • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour son bon fonctionnement.

Degré 3 • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).

Fiche 2.8.2 - Livreur

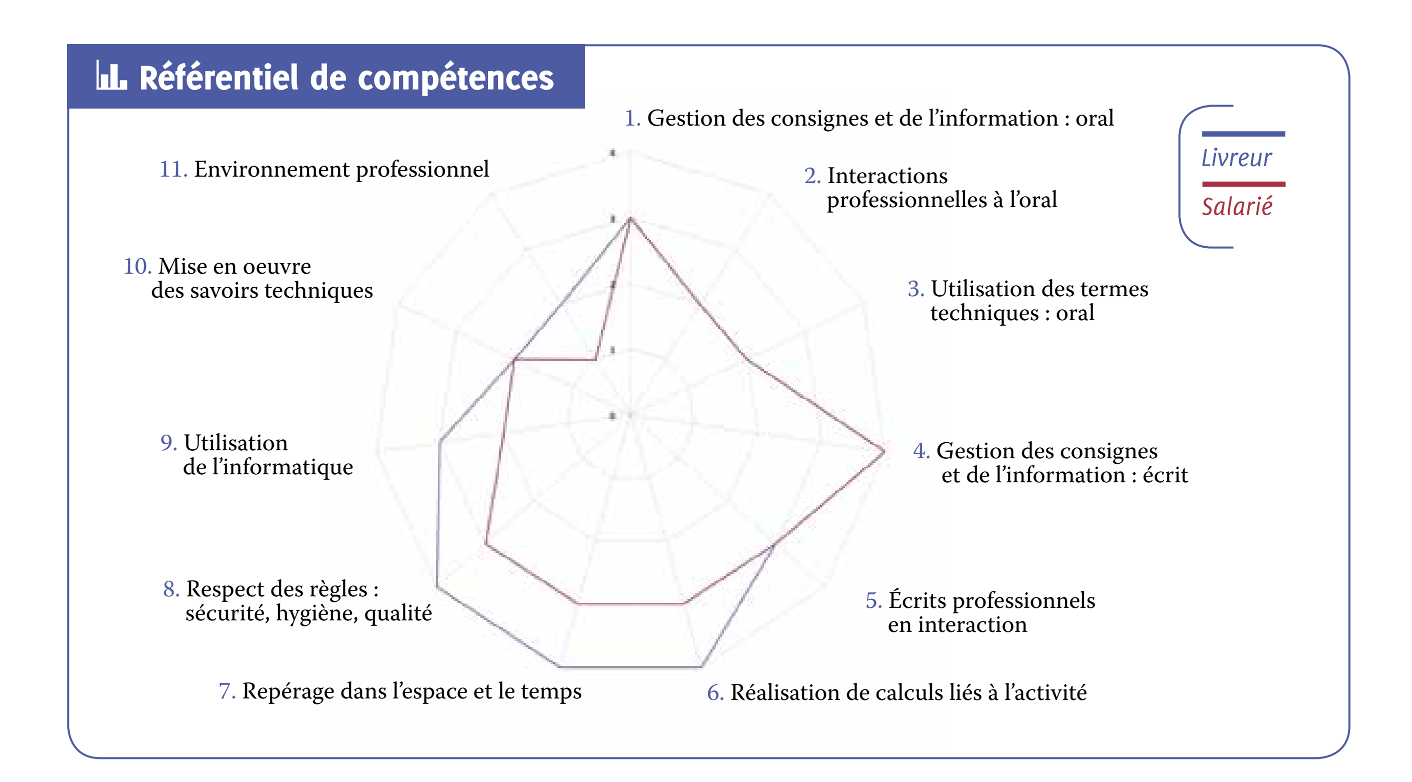


Formation du salarié



IDENTITÉ : Antoine
Age : *50 ans*
Scolarité : *niveau BAC en France*
Expérience professionnelle : *légion étrangère ; routier international ; chauffeur de car*

Compétences clés	
Écrit	*RÉALISATION* *Degré 4* • Lire et remplir la fiche de portage pour exécuter correctement la livraison.
Calcul	*RÉALISATION* *Degré 3* • Effectuer des calculs mentalement pour partager, faire des lots.
Espace temps	*INITIATIVE* *Degré 4* • Planifier de façon chronologique les tâches pour ne pas retarder la livraison. • Gérer son temps et ses déplacements pour réaliser les tâches dans les délais.
Informatique	*RÉALISATION* *Degré 3* • Utiliser un ordinateur pour éditer des étiquettes, des bons de livraison.
Savoirs appliqués	
Environnement professionnel	*Degré 2* • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour le bon fonctionnement de l'entreprise. *Degré 3* • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).
Savoirs associés	
Calcul	• Calculer des pourcentages. • Utiliser la proportionnalité.


Référentiel de compétences
1. Gestion des consignes et de l'information : oral
2. Interactions professionnelles à l'oral
3. Utilisation des termes techniques : oral
4. Gestion des consignes et de l'information : écrit
5. Écrits professionnels en interaction
6. Réalisation de calculs liés à l'activité
7. Repérage dans l'espace et le temps
8. Respect des règles : sécurité, hygiène, qualité
9. Utilisation de l'informatique
10. Mise en oeuvre des savoirs techniques
11. Environnement professionnel
Livreur
Salarié

Fiche 2.8.3 - Livreur

Séquence

Poste	*Livreur*	Activité du RCCSP	*RÉALISATION* *Exécuter une tâche*
Thème	*Calcul de quantité*		
Domaine	*Calcul / Degré 3*	Séquence	*n°3*

Compétence visée	Effectuer des calculs mentalement pour partager, faire des lots.
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • identifier l'opération à effectuer, • construire des chaînes de calcul • effectuer mentalement les opérations adéquates (additions, soustractions, multiplications).
Durée de la séquence	3 heures
Modalité	Alternance individuel / binôme / groupe (jeu de rôle)
Déroulement	1 **Proposition d'une série de situations simples** en lien avec une activité professionnelle. Cf. fiche n° 2.8.4 - activité 1 2 **Présentation d'une situation problème** en lien avec une activité professionnelle. Cf. fiche n° 2.8.4 - activité 2 3 **Jeu de rôle.** Cf. fiche n° 2.8.4 - activité 3
Critères d'évaluation des progrès	En fin de séance proposer 5 situations semblables à celles du début de séance. Cf. fiche n° 2.8.4 - activité 4
Savoirs associés à travailler	• Les 4 opérations. • Appliquer les opérations pertinentes.

Fiche scénario (suite)	
Supports	• **Formateur-trice** : Cf. fiche 2.8.4
Matériel	Tableau - feuilles ou ardoises - Cf. fiche 2.8.4 - activité 3 (matériel à confectionner)
Pour aller plus loin	• Travailler avec le jeu «Calcul mental et stratégie. 3 jeux de réflexion.» Didier Faradji La Villette/Paris - CRDP Franche Comté. • Utiliser tel quel ou créer des exercices à partir de ORPI et Mac 6 (résoudre des problèmes). • Référentiel de mathématiques et un outil de formation - Compter Niveau VI – V (Résoudre des problèmes simples)
Précautions d'usage	

Fiche 2.8.4 - Livreur



Activités pédagogiques 1

FICHE FORMATEUR-TRICE

Proposer une série de situations en lien avec une activité professionnelle.

Consigne : *« Vous écoutez la situation et le plus vite possible vous écrivez votre réponse sans effectuer de calcul écrit. Il va y avoir 5 situations «j'annoncerai situation 1» vous aurez 30 secondes pour écrire votre réponse et ainsi de suite. »*

- **Situation 1**

1 carton contient 10 boîtes de maïs ; vous avez 10 cartons.
Combien avez-vous de boîtes ?

- **Situation 2**

1 carton contient 5kg de nuggets de poulet, vous avez 4 cartons.
Combien avez-vous de kilos de nuggets ?

- **Situation 3**

1 carton contient 4 boîtes de 2,5 kg de courgettes en rondelle.
Combien y-a-t-il de kilos de courgettes ?

- **Situation 4**

Vous devez préparer, pour les repas à domicile, 7 barquettes normales, 2 sans sel, 1 sans porc. **Combien de barquettes avez-vous à préparer ?**

- **Situation 5**

Votre chef vous demande d'aller chercher 1kg de confiture de myrtille, chaque pot pèse 250g. **Combien lui apportez-vous de pots ?**

Présentation d'une situation problème en lien avec une activité professionnelle.

Consigne : *«Écoutez la situation problème ensuite vous pourrez la lire... »*
1- Vous cherchez seul-e la solution.
2 - Vous expliquez à votre voisin-e comment vous avez procéder.
3 - L'un des deux présente au groupe la solution qui vous semble la plus efficace.

- **Situation 1**

Vous devez livrer 30 repas pour des particuliers dans des barquettes individuelles. Chaque repas est constitué d'une entrée, d'un plat, d'un fromage, d'un dessert, de la sauce. La moitié des repas est sans sel, 2 repas sont sans porc.
Combien de repas normaux allez-vous livrer ? Combien de repas sans sel ?

- **Situation 2**

Vous livrez 150 repas à l'école de Pamiers. Chaque repas est constitué d'une entrée, d'un plat, d'un fromage, d'un dessert. 30 repas sont sans porc. 20 sont végétariens.
Combien avez- vous de repas normaux à livrer ?
Pour les repas normaux vous préparez un bac qui contient l'entrée, **combien allez-vous mettre de barquettes ?** 2 bacs sont nécessaires pour le plat, **combien allez-vous mettre de barquettes dans un bac ?**
Pour tous les repas, vous préparez des bacs pour le fromage et le dessert. Chaque bac contient 30 barquettes. **De combien de bacs allez-vous avoir besoin ?**

Recommandations :
- *Correction en grand groupe.*
- *Selon le niveau des apprenant-e-s concevoir des situations plus complexes.*

Jeu de rôle

***Consigne :** « Vous allez réaliser le plus vite possible la préparation de livraison suivante. Puis vous expliquerez votre démarche. »*

Vous avez à préparer 38 repas. Les repas sont constitués d'une entrée, d'un plat, d'un dessert. Aujourd'hui le dessert est un yaourt aux fruits. Les yaourts sont conditionnés par 4. Ils sont livrés dans des cartons d'une contenance de 24 pots. Combien de cartons allez-vous sortir de la chambre froide ?

« Écrivez la réponse sur le papier ou le carton ou l'ardoise que vous avez devant vous. Montrez-la au groupe. »

Si toutes les réponses sont justes, poursuivre le jeu ; sinon organiser un débat.

Puis : pour le transport vous disposez d'un grand bac qui peut contenir 80 yaourts. Vous préparez le bac des desserts. Faites-le.

Recommandation : *3 personnes réalisent le plus vite possible la préparation d'une même commande ; le reste du groupe est observateur.*

• Matériel à préparer

> Pots de yaourts vides : les scotcher par 4 ; remplir 2 cartons avec chacun 24 pots et prévoir un bac pour les transvaser.
OU
> Avec des feuilles cartonnées constituées un jeu de 48 cartes sur lesquelles sont collées des photos de yaourts ou de couleurs différentes ; les coller 4x4 pour simuler le conditionnement classique des yaourts. Les placer par 24 dans 2 cartons différents et prévoir un bac pour les transvaser.
OU
> Avec des jetons de couleurs différentes rassemblés 4x4.
Les placer par 24 dans 2 cartons différents et prévoir un bac pour les transvaser.
OU
> Toute autre idée pour réaliser ce jeu de rôle avec manipulation.

Activité 4 - Évaluation de fin de séance

***Consigne :** « Comme pour le premier exercice vous écoutez la situation et le plus vite possible vous écrivez votre réponse sans effectuer de calcul écrit. Il va y avoir 5 situations «j'annoncerai situation 1» vous aurez 30 secondes pour écrire votre réponse et ainsi de suite. »*

Recommandation : *Correction en grand groupe*

• Situation 1
1 carton contient 20 boîtes de maïs ; vous avez 10 cartons.
Combien avez-vous de boîtes ?

• Situation 2
1 carton contient 5 kg de nuggets de poulet, vous avez 6 cartons.
Combien avez-vous de kilos de nuggets ?

• Situation 3
1 carton contient 6 boîtes de 2,5 kg de courgettes en rondelle.
Combien y-a-t-il de kilos de courgettes ?

• Situation 4
Vous devez préparer, pour les repas à domicile, 8 barquettes normales, 4 sans sel, 2 sans porc.
Combien de barquettes avez-vous à préparer ?

• Situation 5
Votre chef vous demande d'aller chercher 2 kg de confiture de myrtille, chaque pot pèse 250 g.
Combien lui apportez-vous de pots ?

Fiche 2.8.4.bis - Livreur

Activités pédagogiques 2

FICHE APPRENANT-E

FICHE RÉPONSE - Activité n° 1

Situation 1 : ....

Situation 2 : ....

Situation 3 : ....

Situation 4 : ....

Situation 5 : ....

FICHE RÉPONSE - Activité n° 2

Situation 1
Vous devez livrer 30 repas pour des particuliers dans des barquettes individuelles. Chaque repas est constitué d'une entrée, d'un plat, d'un fromage, d'un dessert, de la sauce. La moitié des repas est sans sel, 2 repas sont sans porc.

Combien de repas normaux allez-vous livrer ?
....

Combien de repas sans sel ?
....

Situation 2
Vous livrez 150 repas à l'école de Pamiers. Chaque repas est constitué d'une entrée, d'un plat, d'un fromage, d'un dessert. 30 repas sont sans porc. 20 sont végétariens.
Combien avez-vous de repas normaux à livrer ?
....

Pour les repas normaux vous préparez un bac qui contient l'entrée.
Combien allez-vous mettre de barquettes ?
....

2 bacs sont nécessaires pour le plat.
Combien allez-vous mettre de barquettes dans un bac ?
....

Pour tous les repas vous préparez des bacs pour le fromage et le dessert. Chaque bac contient 30 barquettes. **De combien de bacs allez-vous avoir besoin ?**
....

FICHE RÉPONSE - Activité n° 4

Situation 1 : ……………………………………………………………………………………………

Situation 2 : ……………………………………………………………………………………………

Situation 3 : ……………………………………………………………………………………………

Situation 4 : ……………………………………………………………………………………………

Situation 5 : ……………………………………………………………………………………………

Fiche 2.9.1 - Réceptionnaire magasinage

Analyse de poste



Métier observé
Code ROME N1103



Entreprise
Le Hérisson

Activités

> Communiquer avec les fournisseurs.
> Réceptionner les marchandises et contrôler la conformité de la livraison.
> Ranger les produits.
> Renseigner les supports de suivi de commandes.
> Nettoyer et ranger l'espace de stockage.

Spécificités

Bonne condition physique / Organisation / Sens du contact

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 1 • Comprendre les consignes d'utilisation d'un photocopieur et les appliquer pour ne pas bloquer la machine, gaspiller du papier.
Degré 2 • Comprendre les consignes de stockage pour qu'il n'y ait pas de rupture de la chaîne du froid pour le surgelé ni perte de produits frais.

2 - Interactions professionnelles

INTERACTION
Degré 3 • Échanger avec la production pour répondre à son besoin.
• Vérifier avec le fournisseur que la commande est conforme pour qu'il n'y ait pas de litige.

INITIATIVE
Degré 1 • Demander de l'aide à un-e collègue pour éviter de rompre la chaîne du froid et pour désencombrer la zone de réception.
Degré 2 • Transmettre et expliquer des consignes à des collègues pour effectuer le rangement des produits.
Degré 3 • Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.
Degré 4 • Oser parler avec assurance pour créer une relation d'autorité avec le fournisseur.
• Proposer des solutions pour résoudre un aléa afin que les contraintes de l'entreprise soient comprises et prises en compte par le fournisseur.

3 - Utilisation des termes techniques

RÉALISATION
Degré 2 • Utiliser les termes techniques liés au matériel pour ne pas faire d'erreur en rangeant les marchandises.
• Utiliser et comprendre des sigles et des termes techniques pour effectuer correctement le contrôle des marchandises.
Degré 4 • Utiliser les termes techniques adaptés pour être compris et comprendre sans ambiguïté.

Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 2 • Lire le bon « Réception de marchandises » pour le remplir correctement.

4 - Gestion des consignes et de l'information (suite)

RÉALISATION

Degré 2 • Lire les noms des produits sur les étiquettes et la facture ou le bon de livraison pour vérifier la conformité de la livraison.
• Lire les noms des produits sur les étiquettes pour effectuer le rangement.

Degré 3 • Lire les étiquettes pour remplir correctement le bon de réception des marchandises.
• Lire un emploi du temps pour connaître ses jours et ses horaires de travail.

5 - Écrits professionnels en interaction

INTERACTION

Degré 1 • Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.

Degré 2 • Lire la fiche quotidienne d'activités pour connaître la répartition de son travail.
• Écrire le nom d'un produit sur un intercalaire pour séparer des produits les uns des autres.

Degré 4 • Remplir sans erreur le bon «Réception de marchandises» pour pouvoir l'opposer en cas de problème avec un client.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION

Degré 1 • Compter pour réceptionner la commande et en vérifier la conformité.
• Lire les nombres pour ne pas faire d'erreur en lisant la facture ou le bon de livraison.

Degré 2 • Utiliser des relations d'ordre pour organiser le contrôle des marchandises et leur rangement (avant, après, plus petit, plus grand, le plus récent, le plus ancien,...).
• Utiliser les unités de mesure pour vérifier les températures.

Degré 4 • Effectuer des calculs mentalement pour vérifier rapidement la conformité de la commande.
• Effectuer des conversions de poids pour lire la facture ou le bon de livraison.

Compétence cognitive

Résolution de problème

INITIATIVE

Degré 1 • Mettre en place des actions correctives pour faire face à un manque de place dans l'espace de stockage de la marchandise.

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION

Degré 1 • Identifier la taille des produits pour les ranger dans et sur les espaces adaptés.
• Se repérer dans l'espace de stockage pour ranger les produits au bon endroit.

Degré 3 • Ordonner le rangement pour ne pas perdre de temps à déplacer les produits.

INITIATIVE

Degré 2 • Organiser son travail en fonction du temps imparti pour atteindre les objectifs fixés.

Degré 3 • Gérer son temps pour réaliser les tâches dans les délais.
• Gérer ses déplacements pour être efficace pendant le rangement des produits.

Degré 4 • Planifier de façon chronologique les tâches pour que les produits fragiles (surgelés, frais, légumes) soient rangés dans les délais prévus.

Savoirs appliqués

8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

RÉALISATION

Degré 4 • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

11 - Environnement professionnel

Degré 1 • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement.

Degré 2 • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour son bon fonctionnement.

Degré 3 • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion).

Fiche 2.9.2 - Réceptionnaire magasinage



Formation du salarié

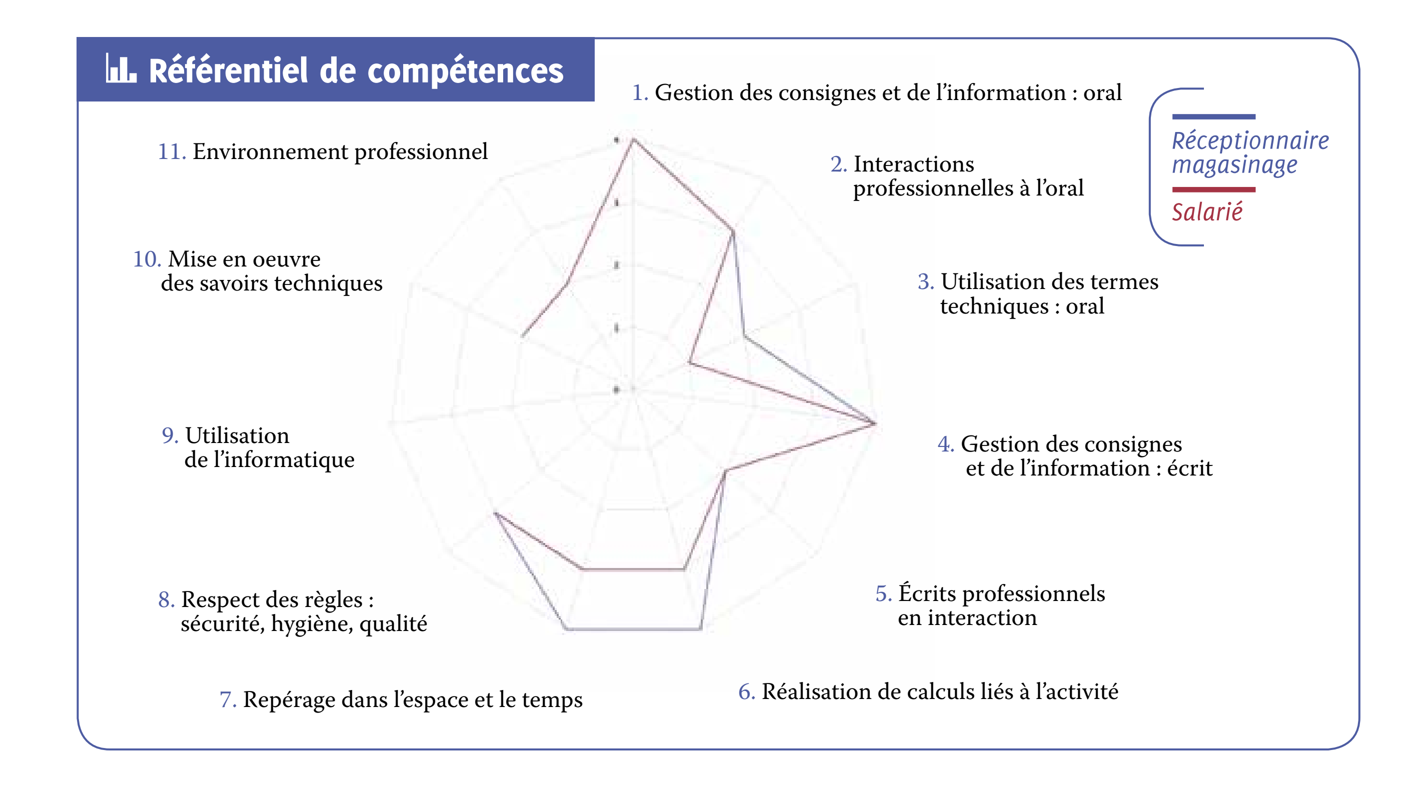


IDENTITÉ : Hamed

Age : *43 ans* / **Scolarité :** *jusqu'en 3ème en France*
Formation : *CAP Boulanger - CAP Serrurier métallique* / **Expérience professionnelle :** *boulangerie - maçonnerie (5 ans entrepreneur) - cuisine (snack - pizzaïolo)*

Compétences clés	
Oral	*RÉALISATION* *Degré 2* • Utiliser et comprendre des sigles et des termes techniques pour effectuer correctement le contrôle des marchandises.
Calcul	*RÉALISATION* *Degré 4* • Effectuer des calculs mentalement pour vérifier rapidement la conformité de la commande. • Effectuer des conversions de poids pour lire la facture ou le bon de livraison.
Savoirs associés	
Calcul	• Convertir des grandeurs. • Utiliser une calculette.

Référentiel de compétences



Notes

Formation du salarié

Fiche 2.9.3 - Réceptionnaire magasinage

Séquence

Poste	*Réceptionnaire magasinage*	Activité du RCCSP	*RÉALISATION* *Exécuter une tâche*
Thème	*Utiliser des documents : bons de livraison…*		
Domaine	*Écrit / Degré 2*	Séquence	*n°*

Compétence visée	Vérifier la conformité d'une livraison… à partir de la lecture du bon de livraison, d'une facture…
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • se repérer dans un document : identifier les rubriques, • reconnaître les indices spécifiques : typographiques, abréviations… • identifier les indices pertinents pour effectuer un contrôle (1er niveau de contrôle, 2ème niveau…), • trouver des informations dans divers types de tableaux à double entrée.
Durée de la séquence	3 heures
Modalité	Groupe/individuel/binôme
Déroulement	**1 Lecture d'un tableau à double entrée : principes.** **2 Identification des différentes rubriques, décodage des sigles et compréhension du vocabulaire technique** Le/la formateur-trice distribue plusieurs types de bon de livraison (à se procurer). Il s'agit de repérer les différentes informations. Les rubriques indispensables pour effectuer le contrôle sont surlignées. Si le bon de livraison ou la facture est très chargé, vous pouvez procéder par étape et découper la lecture du document en 2 ou 3 parties. ***Consigne :*** *«Vous allez mettre une croix au crayon papier devant toutes les rubriques que vous connaissez, soulignez les sigles et les mots que vous comprenez. Puis vous partagerez et compléterez vos réponses avec votre voisin-e ».* **3 Simulation d'une réception de commande à partir d'une situation problème.** Cf. fiche n°2.9.4
Critères d'évaluation des progrès	A partir de la situation problème vérification de l'assimilation des informations travaillées dans la 1ère partie de séance.
Savoirs associés à travailler	• Appréhender l'espace : trouver des informations dans divers types de tableau. • Maîtriser le nombre et la numération. • Effectuer des calculs. • Opérer sur les quantités.

Fiche scénario (suite)	
Supports	Factures et bons de livraison. Cf. fiche n°2.9.4
Matériel	Tableau - surligneurs
Précautions d'usage	

Fiche 2.9.4 - Réceptionnaire magasinage

Activités pédagogiques

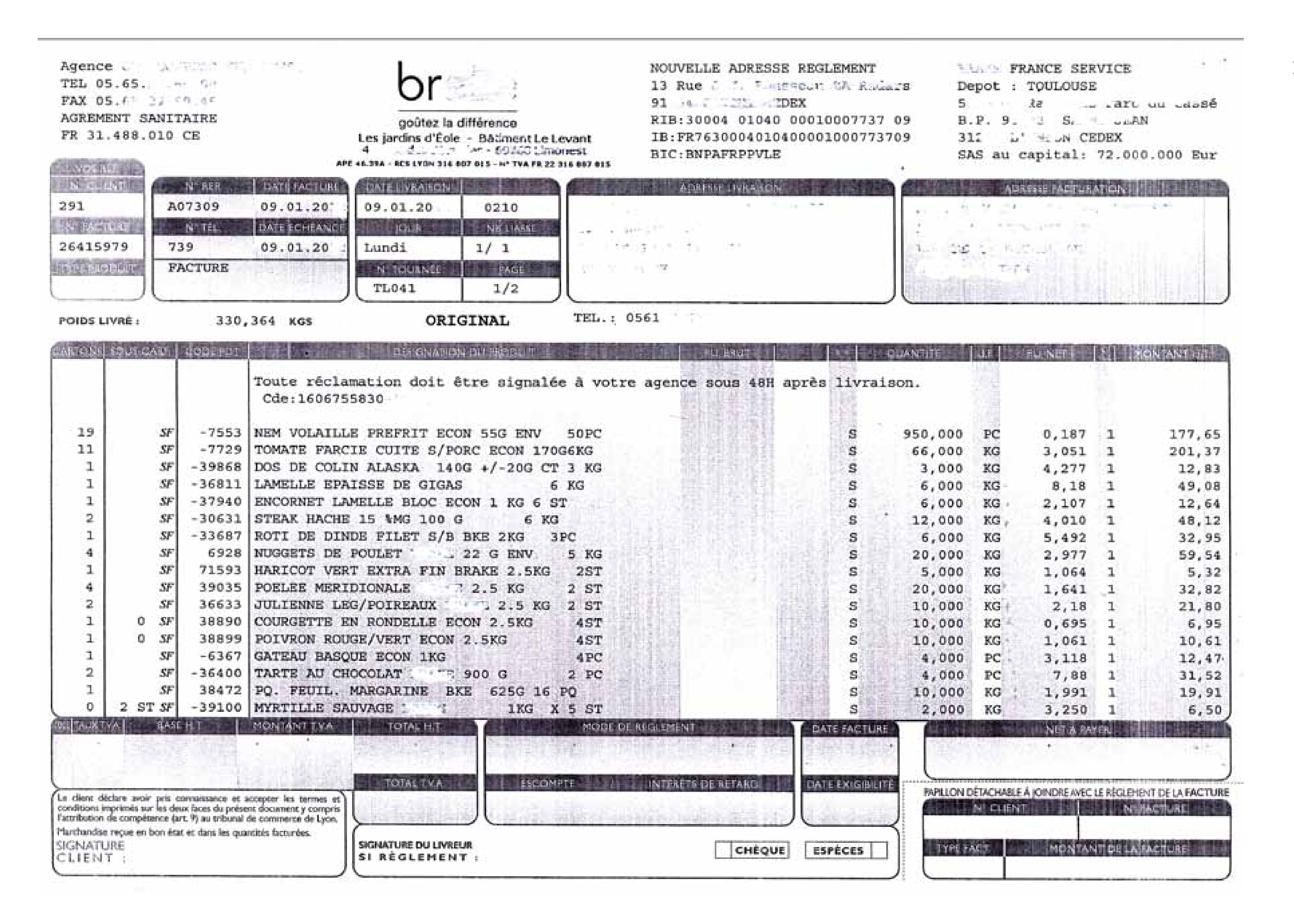
FICHE FORMATEUR-TRICE

Situation problème

Consigne : «*Vous avez passé la commande suivante ; elle vient de vous être livrée vous vérifiez, à partir de la facture, si elle est complète et si elle correspond à votre commande.* »

- ☑ Tarte au chocolat : 2 cartons
- ☑ Julienne : 3 cartons *manque 1 carton*
- ☑ Courgettes en rondelle : 1 carton
- ☑ Rôti de dinde : 1 carton
- ☑ Tomates farcies cuites : 10 cartons *manque 1 carton*
- ☑ Dos de colin Alaska : 1 carton
- ☑ Encornet lamelle : 1 carton
- ☑ Nuggets de poulet : 4 cartons
- ☑ Haricots vert extra : 1 carton
- ☑ Couscous moyen : 2 cartons *aucun carton*
- ☑ Steak haché : 3 cartons *manque 1 carton*
- ☑ Lamelle épaisse de gigas : 1 carton
- ☑ Nem volaille : 19 cartons
- ☑ Poêlée méridionale : 4 cartons
- ☑ Poivron rouge/vert : 1 carton
- ☑ Pêches au sirop : 1 carton *aucun carton*
- ☑ PQ. Feuil. Margarine : 1 carton
- ☑ Gâteau basque : 1 carton

A été livrée de la confiture de myrtille sauvage qui n'était pas demandée.



Agence
TEL 05.65.
FAX 05.
AGREMENT SANITAIRE
FR 31.488.010 CE

br
goûtez la différence
Les jardins d'Éole - Bâtiment Le Levant
4 … Limonest
APE 46.39A - RCS LYON 316 807 015 - N° TVA FR 22 316 807 015

NOUVELLE ADRESSE REGLEMENT
13 Rue
91 … CEDEX
RIB:30004 01040 00010007737 09
IB:FR7630004010400001000773709
BIC:BNPAFRPPVLE

FRANCE SERVICE
Depot : TOULOUSE
5
B.P. 9.
31 … CEDEX
SAS au capital: 72.000.000 Eur

VOS REF N° CLIENT	N° RER	DATE FACTURE	DATE LIVRAISON	
291	A07309	09.01.20	09.01.20	0210
N° FACTURE	**N° TEL**	**DATE ECHEANCE**	**JOUR**	**NB LIASSE**
26415979	739	09.01.20	Lundi	1/ 1
TYPE PRODUIT	FACTURE		**N° TOURNEE**	**PAGE**
			TL041	1/2

ADRESSE LIVRAISON

ADRESSE FACTURATION

POIDS LIVRÉ : 330,364 KGS

ORIGINAL

TEL.: 0561

CARTONS	SOUS-CAR	CODE PDT	DÉSIGNATION DU PRODUIT	PU BRUT		QUANTITÉ	U.F.	PU NET	S	MONTANT HT
			Toute réclamation doit être signalée à votre agence sous 48H après livraison. Cde:1606755830							
19	SF	-7553	NEM VOLAILLE PREFRIT ECON 55G ENV 50PC		S	950,000	PC	0,187	1	177,65
11	SF	-7729	TOMATE FARCIE CUITE S/PORC ECON 170G6KG		S	66,000	KG	3,051	1	201,37
1	SF	-39868	DOS DE COLIN ALASKA 140G +/-20G CT 3 KG		S	3,000	KG	4,277	1	12,83
1	SF	-36811	LAMELLE EPAISSE DE GIGAS 6 KG		S	6,000	KG	8,18	1	49,08
1	SF	-37940	ENCORNET LAMELLE BLOC ECON 1 KG 6 ST		S	6,000	KG	2,107	1	12,64
2	SF	-30631	STEAK HACHE 15 %MG 100 G 6 KG		S	12,000	KG	4,010	1	48,12
1	SF	-33687	ROTI DE DINDE FILET S/B BKE 2KG 3PC		S	6,000	KG	5,492	1	32,95
4	SF	6928	NUGGETS DE POULET 22 G ENV 5 KG		S	20,000	KG	2,977	1	59,54
1	SF	71593	HARICOT VERT EXTRA FIN BRAKE 2.5KG 2ST		S	5,000	KG	1,064	1	5,32
4	SF	39035	POELEE MERIDIONALE 2.5 KG 2 ST		S	20,000	KG	1,641	1	32,82
2	SF	36633	JULIENNE LEG/POIREAUX 2.5 KG 2 ST		S	10,000	KG	2,18	1	21,80
1	0 SF	38890	COURGETTE EN RONDELLE ECON 2.5KG 4ST		S	10,000	KG	0,695	1	6,95
1	0 SF	38899	POIVRON ROUGE/VERT ECON 2.5KG 4ST		S	10,000	KG	1,061	1	10,61
1	SF	-6367	GATEAU BASQUE ECON 1KG 4PC		S	4,000	PC	3,118	1	12,47
2	SF	-36400	TARTE AU CHOCOLAT 900 G 2 PC		S	4,000	PC	7,88	1	31,52
1	SF	38472	PQ. FEUIL. MARGARINE BKE 625G 16 PQ		S	10,000	KG	1,991	1	19,91
0	2 ST SF	-39100	MYRTILLE SAUVAGE 1KG X 5 ST		S	2,000	KG	3,250	1	6,50

TX	TAUX TVA	BASE HT	MONTANT TVA	TOTAL HT	MODE DE RÈGLEMENT		DATE FACTURE	NET À PAYER
				TOTAL TVA	ESCOMPTE	INTÉRÊTS DE RETARD	DATE EXIGIBILITÉ	

Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les termes et conditions imprimés sur les deux faces du présent document y compris l'attribution de compétence (art. 9) au tribunal de commerce de Lyon.
Marchandise reçue en bon état et dans les quantités facturées.
SIGNATURE CLIENT :

SIGNATURE DU LIVREUR SI RÈGLEMENT :

CHÈQUE ESPÈCES

PAPILLON DÉTACHABLE À JOINDRE AVEC LE RÈGLEMENT DE LA FACTURE

N° CLIENT	N° FACTURE
TYPE FACT.	**MONTANT DE LA FACTURE**

Fiche 2.9.4.bis - Réceptionnaire magasinage

Activités pédagogiques

FICHE APPRENANT-E

Situation problème

Consigne : *«Vous avez passé la commande suivante ; elle vient de vous être livrée vous vérifiez, à partir de la facture, si elle est complète et si elle correspond à votre commande. »*

- ☑ Tarte au chocolat : 2 cartons
- ☑ Julienne : 3 cartons
- ☑ Courgettes en rondelle : 1 carton
- ☑ Rôti de dinde : 1 carton
- ☑ Tomates farcies cuites : 10 cartons
- ☑ Dos de colin Alaska : 1 carton
- ☑ Encornet lamelle : 1 carton
- ☑ Nuggets de poulet : 4 cartons
- ☑ Haricots vert extra : 1 carton
- ☑ Couscous moyen : 2 cartons
- ☑ Steak haché : 3 cartons
- ☑ Lamelle épaisse de gigas : 1 carton
- ☑ Nem volaille : 19 cartons
- ☑ Poêlée méridionale : 4 cartons
- ☑ Poivron rouge/vert : 1 carton
- ☑ Pêches au sirop : 1 carton
- ☑ PQ. Feuil. Margarine : 1 carton
- ☑ Gâteau basque : 1 carton

Lecture d'un tableau à double entrée

Rappel : qu'appelle-t-on un tableau à double entrée ?
Le tableau à double entrée permet :
- de mettre en relation 2 informations,
- d'organiser plusieurs informations.
Il est composé de lignes et de colonnes.

Produits	n° de lot	Agrément fabrication	Date fin de consommation	Observations
Endives cuites	887700662		13/03/2012	
Faux filet	000000556	PL - 260 - E6	10/02/2012	
Crème dessert	1776300570	FR	15/01/2012	
Haricots verts Extra fins	L 1321 LC		17/11/2013	
Fonds d'artichauts	CA 102811277	Égypte	01/04/2014	
Camembert	308	FR 15.054.01	04/02/2012	
Crème glacée vanillée	33411		28/05/2014	

Quelle est la date de fin de consommation des fonds d'artichauts ?

....

Quel est le numéro de lot des endives cuites ?

....

Quel produit a pour numéro d'agrément FR 62.253.030.CE ?

....

Quel produit a pour numéro de lot 308 ?

....

A quelle rubrique correspondant le numéro suivant L 1321 LC ?

....

Fiche 2.10.1 - Serveur-se



Analyse de poste



Métier observé
Code ROME G1803

Entreprise
Le Hérisson

Activités

> Mise en place de la salle
> Accueil client
> Prise de commande et service
> Relations avec le client
> Desserte et redressage des tables
> Nettoyage
> Repassage

Spécificités

Sens de l'accueil / Diplomatie / Maîtrise de soi / Organisation / Bonne condition physique (station debout, nombreux déplacements,…) / Autonomie

COMPÉTENCES CLÉS

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 2 • Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil.
Degré 3 • Comprendre un enchaînement de consignes simples pour exécuter une tâche dans les délais impartis.
Degré 4 • Comprendre et mémoriser des informations pour informer correctement le client.

2 - Interactions professionnelles

INTERACTION
Degré 2 • Répondre et poser des questions pour identifier les tâches à réaliser.
• Transmettre une information pour signaler un changement, un problème,…
• Utiliser les formules de politesse et le vocabulaire adapté pour accueillir le client.
Degré 3 • Échanger avec les collègues pour s'assurer que tout est en place pour le service.
• Transmettre clairement les commandes à la cuisine pour qu'il n'y ait pas d'erreur.
Degré 4 • Donner des explications claires pour conseiller le client.

INITIATIVE
Degré 1 • Demander de l'aide à un-e collègue pour éviter un temps d'attente trop long pour les clients.
Degré 3 • Oser parler avec assurance pour créer une relation de confiance avec le client.
Degré 4 • Proposer des solutions pour résoudre un aléa pour satisfaire le client.

3 - Utilisation des termes techniques

RÉALISATION
Degré 2 • Utiliser les mots du lexique professionnel lié aux plats pour les présenter au client et répondre à ses questions.
• Utiliser les termes techniques pour être compris par le personnel de cuisine.

Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION
Degré 1 • Écrire les numéros de table, les réservations pour un accueil client et un service de qualité.

4 - Gestion des consignes et de l'information (suite)

RÉALISATION

Degré 1 • Lire des pictogrammes, des mots signaux,… pour utiliser correctement les produits de nettoyage.
Degré 2 • Lire un emploi du temps pour connaître ses jours et ses horaires de travail.
Degré 3 • Lire des menus pour renseigner le client.
• Lire des étiquettes pour assurer un service de qualité.
• Lire un listing de matériel pour préparer un repas festif à l'extérieur du restaurant.

5 - Écrits professionnels en interaction

INTERACTION

Degré 1 • Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.
Degré 3 • Prendre correctement les commandes pour que la cuisine puisse les préparer sans erreur et dans les meilleurs délais.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION

Degré 1 • Utiliser des relations d'ordre pour organiser les tâches et gérer le temps de travail (avant, après,…).
• Compter pour dresser les tables et préparer le matériel.
Degré 2 • Calculer mentalement pour rationnaliser les opérations de rangement.
• Utiliser les unités de mesure pour servir correctement les boissons.

Compétence cognitive

Résolution de problème

INITIATIVE

Degré 2 • Mettre en place des actions correctives pour faire face à un aléa (matériel défectueux, plat non préparé, manque de produit,…).

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION

Degré 1 • Se repérer dans l'espace pour identifier la numérotation des tables.

INTERACTION

Degré 3 • Lire et remplir un tableau à double entrée pour préparer un repas festif extérieur et vérifier que rien n'a été oublié.

INITIATIVE

Degré 3 • Gérer et optimiser ses déplacements pour un service efficace.
• Anticiper certaines préparations en fonction du nombre de réservations.
Degré 4 • Planifier les tâches pour que le démarrage du service ne soit pas retardé.

Savoirs appliqués

8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

RÉALISATION

Degré 4 • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

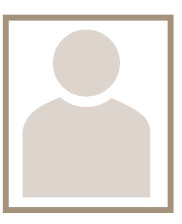
11 - Environnement professionnel

Degré 1 • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement.
Degré 2 • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour son bon fonctionnement.
Degré 4 • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion) et pour l'expliquer à la clientèle.

Fiche 2.10.2 - Serveur-se



Formation de la salariée



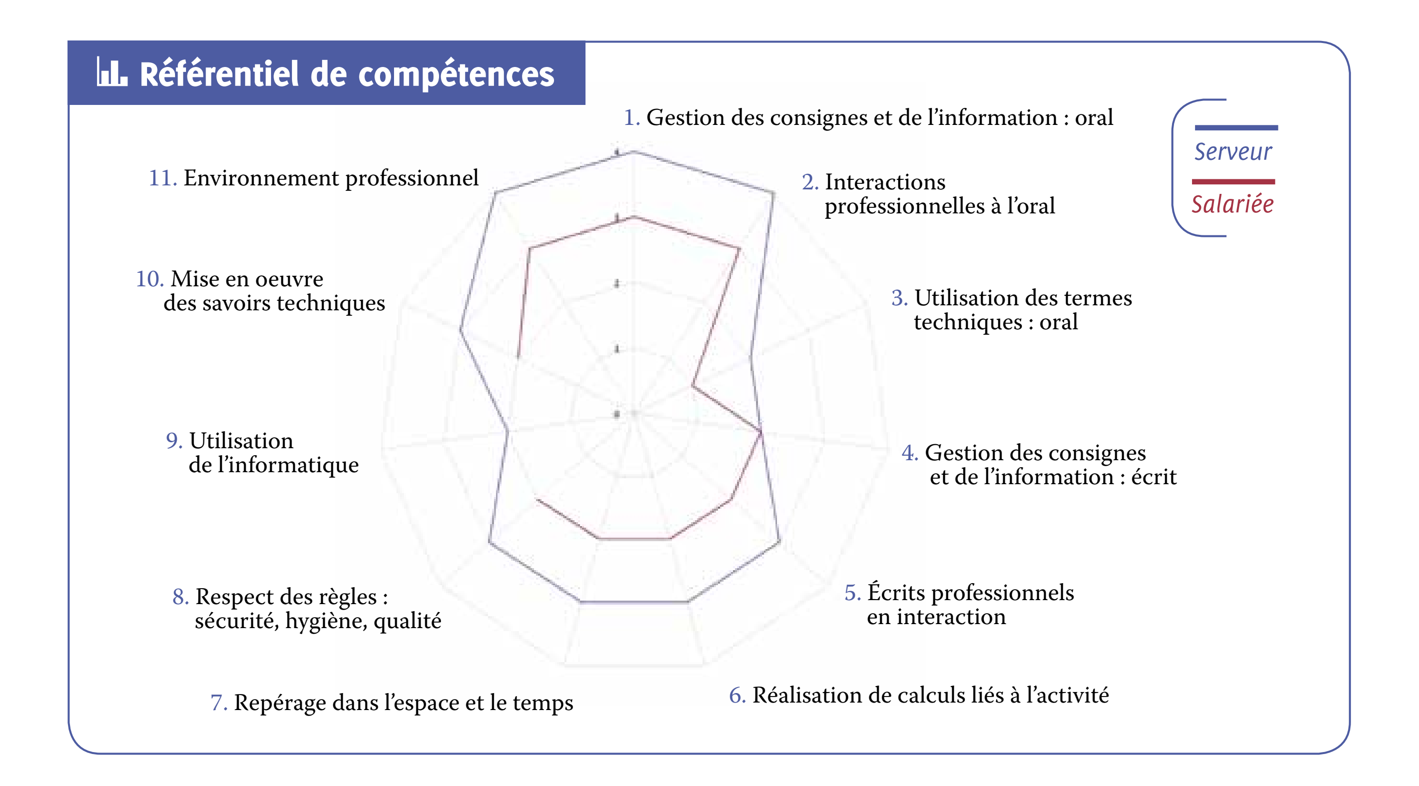
IDENTITÉ : Isabelle

Age : *32 ans* / **Scolarité** : *jusqu'en 3ème en Côte d'Ivoire* / **Expérience professionnelle en Côte d'Ivoire** : *aide magasinière, plateforme d'accueil téléphonique.* / **Expérience professionnelle en France** : *garde d'enfants, aide ménagère en maison de retraite.*

Compétences clés	
Oral	*RÉALISATION* *Degré 2* • Utiliser les mots du lexique professionnel liés aux plats, aux boissons pour les présenter au client et répondre à ses questions. • Utiliser les termes techniques pour être compris par le personnel de cuisine.
	INTERACTION *Degré 2* • Utiliser les formules de politesse et le vocabulaire adapté pour accueillir le client. *Degré 4* • Donner des explications claires pour conseiller le client.
	INITIATIVE *Degré 3* • Oser parler avec assurance pour créer une relation de confiance avec le client.
Écrit	*INTERACTION* *Degré 3* • Prendre correctement les commandes pour que la cuisine puisse les préparer sans erreur et dans les meilleurs délais.
Espace temps	*INITIATIVE* *Degré 4* • Planifier les tâches pour que le démarrage du service ne soit pas retardé.
Compétences appliqués	
Informatique	*Dans la perspective d'une évolution du poste.* *RÉALISATION* *Degré 3* • Utiliser un ordinateur pour effectuer l'encaissement.
Sécurité / Hygiène	*RÉALISATION* *Degré 3* • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.
Environnement professionnel	*Degré 1* • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement. *Degré 2* • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour le bon fonctionnement de l'entreprise.. *Degré 4* • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion) et pour l'expliquer à la clientèle.

Savoirs associés	
Oral	• Morphosyntaxe : structure simple du discours ; travail sur la concision.
Écrit	• Travail sur la structure textuelle, la ponctuation. • Enrichissement du lexique. • Travail sur la phrase complexe. • Travail sur la conjugaison. • Prise de notes (principalement les abréviations).
Approche corporelle	• Travail sur la voix. • Travail sur les postures favorisant la communication.

Référentiel de compétences



Fiche 2.10.3 - Serveur-se

Séquence 1

Poste	*Serveur-se*
Activité du RCCSP	*INITIATIVE* *Faire preuve d'autonomie*
Thème	*Communiquer avec un-e client-e*
Domaine	*Oral / Degré 3*
Séquence	*n°3*

Compétence visée	Oser parler avec assurance.
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • présenter une situation avec pertinence, • fournir des explications claires pour convaincre, • écouter pour faire des propositions, • adopter une posture d'ouverture.
Durée de la séquence	3 heures
Modalité	Groupe / jeux de rôle / exercices d'entraînement
Déroulement	**1 Simulation d'une situation d'accueil** Application des éléments travaillés dans les séquences précédentes. 3 ou 4 simulations d'accueil sont réalisées par des apprenant-e-s volontaires suivies d'une analyse en groupe. ***Consigne :*** *«Vous êtes serveur-se au restaurant «Aux délices d'orient», petit restaurant de quartier qui peut accueillir une trentaine de couverts ; c'est le service de midi vous accueillez les clients et les placez ».* **2 Travail corporel : b**refs exercices d'entraînement sur la voix (le volume, l'articulation), sur les attitudes (sourire, postures d'ouverture/verticalité). ***Consigne :*** Cf. fiche n°2.10.4 **3 Simulation d'une prise de commande filmée :** un-e apprenant-e volontaire joue le rôle du serveur/de la serveuse qui présente un menu à des clients. ***Consigne :*** Cf. fiche n°2.10.4 **4 Travail corporel :** reprise d'exercices proposés en début de séance. ***Consigne :*** Cf. fiche n°2.10.4
Critères d'évaluation des progrès	*«Vous recevez un serveur-se débutant-e, vous allez lui conseiller, en tenant compte de ce que nous venons de faire pendant la séance :* • *3 attitudes à privilégier,* • *3 attitudes à proscrire.* *Vous les notez sur une feuille.»*

Fiche scénario (suite)	
Savoirs associés à travailler	• **Travail corporel** : l'intonation et le volume de la voix, la fluidité verbale, le regard, la gestuelle, les postures d'ouverture,… • **Morphosyntaxe** : structures et formes verbales (ex : «je suis sûre que…», «croyez-moi»,…). • **Composante discursive** : travail sur l'organisation d'un message oral. • **Activités de la fiche** « Aide-cuisinier-ère» dans «Apprentissage du français à travers son environnement professionnel».
Supports	• **Formateur-trice** : fiche jeu de rôle, fiche travail corporel, fiche évaluation, fiche n°2.10.4 • **Apprenant-e** : exercice d'articulation. Cf. fiche n°2.10.4 bis
Matériel	Tableau - caméra numérique - vidéo projecteur.
Séquences préalables	Accueil et installation client ; conseil et prise de commande.
Pour aller plus loin	Pour travailler l'articulation de nombreux exercices sont disponibles sur internet (Articuler pour mieux se faire comprendre).
Précautions d'usage	Pour que la situation problème puisse être exploitée de manière optimale, il est recommandé qu'au cours d'une séance préalable soient présentés les mécanismes de la communication orale ; de manière à ce que les apprenant-e-s prennent conscience, notamment, de l'importance de la communication non verbale, des attitudes,… Le travail corporel peut être utilisé comme une pause après une activité exigeante. Si les lieux et le temps le permettent, ils peuvent être réalisés à l'extérieur. Compte tenu du nombre de métiers représentés dans le groupe, la séance pourra être prolongée pour que chaque apprenant-e puisse se confronter à la situation.

Fiche 2.10.4 - Serveur-se

Activités pédagogiques

FICHE FORMATEUR-TRICE

Travail corporel

Conseil préalable :
Si vous n'avez jamais animé de travail corporel vous pouvez vous inspirez des exercices proposés dans «La relaxation active à l'école et à la maison» de Samy BOSKI - Éditions RETZ et les pratiquer d'abord vous-même.

• Travail sur la voix

Tout le groupe est debout, vous donnez la consigne suivante :
« marchez en remplissant l'espace, quand vous croisez quelqu'un vous lui dites «bonjour» en le/la regardant, ...».

Puis successivement vous donnez les consignes suivantes :
vous dites «bonjour» joyeusement,... vous dites «bonjour» avec colère,... vous dites «bonjour» avec indifférence,... vous dites «bonjour» en criant, ... vous dites «bonjour» en murmurant,... vous dites «bonjour» en chantant,... vous dites bonjour en voulant séduire,...

Pour la reprise de l'exercice en milieu de séance vous reprenez le même exercice avec « au revoir ».

• Travail sur l'articulation

Vous distribuez la fiche avec les phrases. Chacun en choisit une. Vous laissez une minute de préparation silencieuse. Puis chacun la dit à voix haute à partir de la consigne suivante :
« vous lisez la phrase que vous avez choisie en articulant correctement, il ne s'agit pas de lire vite. »

Pour la reprise de l'exercice en milieu de séance vous demandez aux apprenant-e-s de choisir une autre phrase et vous donnez la même consigne.

• Travail sur les attitudes

> **Gymnastique du visage** (à faire debout ou allongé)
« Vous fermez les yeux. Vous rapprochez les sourcils comme si vous étiez en colère. Marquez un temps d'arrêt. Puis relâchez... Refaites-le une fois... Maintenant vous relevez les sourcils en plissant le front comme si vous aviez l'air étonné... Temps d'arrêt... Vous relâchez... Refaites-le une fois... Tirez les lèvres vers l'arrière comme si vous souriiez... Temps d'arrêt... Relâchez... Refaites le une fois.»

> **Ouverture et détente** (à faire debout)
«Vous allez monter lentement les épaules (comme quand on hausse les épaules)... Marquez un temps d'arrêt... Puis vous les descendez lentement en resserrant les omoplates, les bras et les mains sont relâchés... Refaites-le une fois... Maintenant vous allez refaire la même chose mais plus rapidement.»

En milieu de séance vous reprenez le même exercice.

Prise de commande

• Situation

Vous êtes serveur-se au restaurant LE HÉRISSON qui n'est ouvert que le midi. Il n'y a qu'un menu qui change chaque jour. Si quelqu'un n'aime pas le plat du jour, il est remplacé par une viande grillée.

Le menu du jour est le suivant :
- ☑ entrée : salade niçoise,
- ☑ plat : bouillabaisse - pommes vapeur,
- ☑ dessert : tarte tropézienne.

Le chef réunit l'ensemble des serveurs-ses et explique la composition de chaque plat.

La salade niçoise
Il existe de nombreuses variantes. Aujourd'hui la mienne est composée de : tomates, oignons blancs, œufs durs, concombres, poivrons verts, filet d'anchois, olives noires, sel, poivre, huile d'olive.

La bouillabaisse
Plat originaire de la Grèce Antique connu depuis le 7ème siècle avant Jésus-Christ. C'est un ragoût fait avec des poissons de roche (lotte, rascasse, congre,...), tomates, poireaux, oignons, ail persil, huile d'olive, laurier, piment de Cayenne.
Elle est servie avec une rouille (ail, piment, bouillon de poissons, huile d'olive, mie de pain, sel).

La tarte tropézienne
C'est une brioche parfumée à la fleur d'oranger fourrée d'une crème au beurre et d'une crème pâtissière.

Vous pouvez proposer du vin rosé ou du vin rouge.

Remarque pour le/la formateur-trice : *En fonction du public vous pouvez apporter davantage d'explications sur l'historique des plats pour que les explications données au client soient plus originales.*

Fiche 2.10.4.bis - Serveur-se



Activités pédagogiques

FICHE APPRENANT-E

Activité 1 - L'articulation

Phrases pour travailler les mécanismes articulatoires

01 - Pauvre petit paquet postal perdu pas parti pour Papeete.

02 - Petit pot de beurre, quand te dépetit pot de beurreri-seras tu ? Je me dépetit pot de beurreri-serai quand tous les petits pots de beurre se dépetit pot de beurreriseront.

03 - Roi paragarafaramus, quand vous désoriginaliserez-vous ? je me désoriginaliserai quand le plus original des originaux se sera désoriginalisé. Or, comme le plus original des originaux ne se désoriginalisera jamais. Paragarafaramus ne se désoriginalisera jamais.

04 - Constantinopolitain, quand te déconstantinopolitaniseras-tu ? Je me déconstantinopolitani-serai, quand tous les constantinopolitains se seront déconstantinopolitanisés.

05 - Dis moi, gros gras grand grain d'orge, quand te dégros gras grand grain d'orgeras-tu ? Je me dégros gras grand grain d'orgerai quand tous les gros grands grains d'orge se seront dégros gras grand grains d'orgés.

06 - Didon dina, dit-on du dos dodu d'un dodu dindon !

07 - Un chasseur sachant chasser sans chien, sait chasser.

08 - Le fisc a fixé exprès à Aix une taxe fixe excessive.

09 - Ce chasseur si cher se sèche ce soir à son séchoir mais son cher chien sage se sèche et chasse seul.

10 - Je veux et j'exige ceci aussi.

11 - Qui crut croquer une crevette crue croqua une croquette croquante.

12 - Tonton tu t'enrhumes trop tout le temps, tu tousses tout le temps, pourquoi tu tousses tant ?

13 - Josette sans souci chaussa ses chaussures sur son sofa soyeux.

Notes
Activités pédagogiques

Fiche 2.10.5 - Serveur-se

Séquence 2

Poste	*Serveur-se*	Activité du RCCSP	*INITIATIVE* *Faire preuve d'autonomie*
Thème	*Environnement professionnel*		
Domaine	*Oral / Degré 3*	Séquence	*n°*

Compétence visée	Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion) et pour l'expliquer à la clientèle.
Objectif(s) opérationnel(s)	Être capable de : • construire une présentation claire et précise, • conduire une explication, • répondre aux questions.
Durée de la séquence	3 heures
Modalité	Groupe
Déroulement	1 **Recherche d'informations.** Travail en binôme puis en groupe. ***Consigne :*** *«Vous ne savez pas ce qu'est une Entreprise d'Insertion vous avez pris rendez-vous avec un directeur pour l'interviewer. Quelles sont les questions que vous allez lui poser ? ».* 2 **Présentation de plusieurs plans pour organiser sa présentation.** Le/la formateur-trice présente 2 ou 3 plans en précisant les avantages et les inconvénients de chacun. L'apprenant-e choisit celui qui lui semble le plus pertinent. Cf. fiche n°2.10.4.bis. 3 **Préparation de la présentation de l'entreprise.** ***Consigne :*** *« Par deux vous allez préparer la présentation de l'entreprise pour répondre à la demande d'un-e client-e. Un des deux l'exposera au groupe. Les deux répondront aux éventuelles questions ».*
Critères d'évaluation des progrès	Présentation en binôme de l'entreprise.
Savoirs associés à travailler	• **Morphosyntaxe** : structure du discours, travail sur la concision,... • **Lexique** : vocabulaire propre au résumé (bref, en un mot,...).
Supports	• **Formateur-trice** : Cf. fiche n°2.10.4.bis
Matériel	Tableau - Caméra numérique - Vidéoprojecteur
Précautions d'usage	


Notes
Scénario

Fiche 2.10.5.bis - Serveur-se



Activités pédagogiques

FICHE FORMATEUR-TRICE

Remarque : voici une série de plans permettant de conduire une explication. Le/la formateur-trice choisit ceux qui lui conviennent et les adaptent à la situation de présentation de l'entreprise et au niveau des apprenant-e-s.

> eSPRIt
e : introduction (seulement si elle est nécessaire).
Situation : caractérise la situation.
Il s'agit de présenter les aspects majeurs de la situation qui prendront leur importance dans la suite du raisonnement (faits objectifs).
Problème : dégager le problème et ses causes.
•Un problème est toujours lié à une situation.
•Les aspects à améliorer dans la situation précédemment décrite.
•Les objectifs que l'on se donne.
Résolution : dire votre résolution de principe.
Décrire et justifier les grands principes de la résolution.
Il va falloir prendre partie, juger et choisir.
Information : développement de cette solution en explications plus ou moins détaillées selon le cas.
L'interlocuteur sachant le « pourquoi » peut accepter maintenant le «comment ».
t : synthèse des différentes parties pour une bonne mémorisation.

OBSERVER la réalité > VOIR
RÉFLÉCHIR au problème > SAVOIR
DÉCIDER d'une solution > VOULOIR
L'APPLIQUER à l'action > POUVOIR

> SOSRA
Situation : du sujet dans l'espace et le temps.
Observation : description, comparaison, informations.
Sentiments : position de l'orateur.
Réflexion : explication de cette position.
Action : décision concernant le futur.

> IMMRID
Introduction : situer sa démarche, ancrage dans le passé, intérêt, but.
Matériel utilisé.
Méthode utilisée.
Résultats obtenus.
Interprétation des résultats.
Discussion sur la portée et les limites de toute l'expérience et applications possibles.

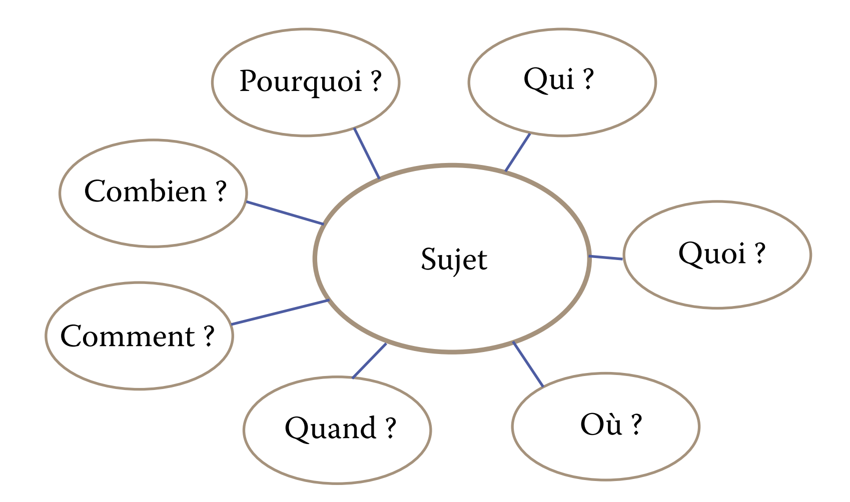
> OPERA

Observations faites.
Problème posé à leur sujet.
Expérimentation (matériel, méthode).
Résultats obtenus (et leur interprétation).
Action, les conséquences.

> QQCCOQP

Qui ? **Q**uoi ? **C**omment ? **C**ombien ? **O**ù ? **Q**uand ?
Pourquoi ? (Cause) ou Pour Quoi ? (But)

Exemple :
Je suis tombée. Pourquoi ? parce qu'un fil traînait.
Je suis tombée. Pour Quoi ? parce que je courais au téléphone.



Fiche 2.11 - Inventaire des compétences clés

Cet inventaire n'est pas exhaustif, il est constitué des compétences clés observées sur les 10 postes de travail traités. Il est donc évolutif. Il se veut une aide à la formulation.
Certaines compétences clés identiques sont classées dans des degrés différents parce que selon le poste elles revêtent une plus ou moins grande importance. De mêmes certaines sont classées en réalisation ou en interaction ou en initiative pour des raisons identiques.

Compétence communicative / Communication orale

1 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION

Degré 1
- Comprendre des consignes simples pour exécuter correctement son travail.
- Comprendre les consignes d'utilisation d'un photocopieur et les appliquer pour ne pas bloquer la machine, gaspiller du papier.

Degré 2
- Comprendre des consignes orales simples pour exécuter une tâche et pour s'organiser.
- Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil simple d'utilisation.
- Comprendre les consignes de stockage pour qu'il n'y ait pas de rupture de la chaîne du froid pour le surgelé ni perte de produits frais.

Degré 3
- Comprendre un enchaînement de consignes simples pour exécuter une tâche dans les délais impartis.
- Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner un appareil complexe.

Degré 4
- Comprendre des consignes orales simples pour exécuter une tâche et pour s'organiser.
- Comprendre les explications orales données pour faire fonctionner tout type d'appareil.
- Comprendre des consignes orales simples pour exécuter une tâche dans les délais impartis et pour s'organiser.
- Comprendre et mémoriser des informations pour informer correctement le client.

INITIATIVE

Degré 2
- Reformuler, en cas de doute sur la compréhension de la consigne, des explications pour éviter de faire des erreurs.

2 - Interactions professionnelles

INTERACTION

Degré 1
- Se présenter et utiliser les adresses de politesse pour satisfaire aux usages sociaux (accueillir un client, saluer un fournisseur...).

Degré 2
- Répondre et/ou poser des questions pour identifier les tâches à réaliser.
- Expliquer clairement à un-e collègue les tâches à réaliser pour qu'il n'y ait pas d'oublis ou d'erreurs.
- Utiliser les adresses de politesse pour satisfaire aux usages sociaux et donner une image positive de l'entreprise.
- Répondre à une question, donner une explication pour renseigner un client.

Degré 3
- Accueillir un client pour lui remettre sa commande.
- Vérifier avec le client que la commande est conforme pour qu'il n'y ait pas de réclamation.
- Demander de l'aide à un-e collègue pour éviter de faire une erreur.
- Transmettre une information directement ou par téléphone pour signaler un changement, un fait,...
- Laisser un message clair sur un répondeur pour donner une information, signaler un changement, un problème,...
- Expliquer clairement à un-e collègue les tâches à réaliser pour qu'il n'y ait pas d'oublis ou d'erreurs.
- Demander des explications pour réaliser une tâche sans erreur et sans perdre de temps.
- Échanger avec la production pour répondre à son besoin, pour qu'il n'y ait ni erreurs ni retards
- Vérifier avec le fournisseur que la commande est conforme pour qu'il n'y ait pas de litige.
- Échanger avec les collègues pour s'assurer que tout est en place pour le service.
- Transmettre clairement les commandes à la cuisine pour qu'il n'y ait pas d'erreur.

Degré 4
- Demander de l'aide à un-e collègue pour éviter de faire une erreur.
- Donner des explications claires pour conseiller le client.

INITIATIVE

Degré 1 •Demander de l'aide à un-e collègue pour éviter d'être en retard pour la livraison.
•Demander de l'aide à un-e collègue pour éviter de rompre la chaîne du froid et pour désencombrer la zone de réception.
•Demander de l'aide à un-e collègue pour éviter un temps d'attente trop long pour les clients.

Degré 2 •Transmettre et expliquer des consignes à des collègues pour effectuer le rangement des produits.

Degré 3 •Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.
•Transmettre et expliquer des consignes à des collègues pour réaliser le chargement du véhicule dans les délais.
•Oser parler avec assurance pour créer une relation de confiance avec le client.

Degré 4 •Proposer des solutions pour résoudre un aléa pour satisfaire le client.
•Signaler et expliquer un problème pour qu'il soit pris en compte et résolu.
•Oser parler avec assurance pour créer une relation d'autorité avec le fournisseur.
•Proposer des solutions pour résoudre un aléa afin que les contraintes de l'entreprise soient comprises et prises en compte par le fournisseur.

3 - Utilisation des termes techniques

RÉALISATION

Degré 1 •Utiliser les termes techniques (vocabulaire «maison») liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre.

Degré 2 •Utiliser et comprendre les termes techniques (vocabulaire «maison») liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté.
•Utiliser les mots du lexique professionnel lié aux plats cuisinés pour vérifier qu'il n'y a pas d'erreur d'étiquetage, pour réaliser les préparations.
•Utiliser les termes techniques liés au matériel pour ne pas faire d'erreur en rangeant les marchandises.
•Utiliser et comprendre des sigles et des termes techniques pour effectuer correctement le contrôle des marchandises.
•Utiliser les mots du lexique professionnel lié aux plats pour les présenter au client et répondre à ses questions.
•Utiliser les termes techniques pour être compris par le personnel de cuisine.

Degré 3 •Utiliser et comprendre les termes techniques (vocabulaire «maison») liés aux produits et au matériel pour être compris et comprendre sans ambiguïté.
•Utiliser et comprendre les mots du lexique professionnel lié à la préparation des plats pour être compris et exécuter correctement les consignes du chef-cuisinier.
•Utiliser les mots du lexique professionnel lié aux différentes catégories de plantes pour ne pas faire d'erreur au moment des semis ou de la plantation.

Degré 4 •Utiliser des termes techniques complexes pour être compris et comprendre sans ambiguïté.

Compétence communicative / Communication écrite

4 - Gestion des consignes et de l'information

RÉALISATION

Degré 1 •Écrire sur les étiquettes les dates des produits pour qu'il n'y ait pas d'erreur d'utilisation.
•Lire des étiquettes, des pictogrammes, des mots signaux,... pour exécuter en toute sécurité une tâche, utiliser sans danger des produits, effectuer les bons dosages.
•Lire les noms inscrits sur les barquettes pour ranger dans les frigos correspondants
•Écrire les numéros de table, les réservations pour un accueil client et un service de qualité.

Degré 2 •Écrire sur les barquettes les noms des lieux de livraison pour qu'il n'y ait pas d'erreur d'attribution.
•Écrire sur les étiquettes les noms des plats pour qu'il n'y ait pas d'erreur de livraison
•Lire des menus pour remplir correctement les étiquettes.
•Lire la liste des légumes à préparer pour respecter les quantités et les consignes de préparation.
•Lire les noms des produits et les consignes d'utilisation pour les utiliser à bon escient.
•Lire un emploi du temps pour connaître ses jours et ses horaires de travail.
•Lire les noms des produits sur les étiquettes et la facture ou le bon de livraison pour vérifier la conformité de la livraison.
•Lire le bon «Réception de marchandisage» pour le remplir correctement.
•Lire les noms des produits sur les étiquettes pour effectuer le rangement.

Degré 3 •Lire des menus pour renseigner le client.
•Lire des étiquettes pour assurer un service de qualité.
•Lire un listing de matériel pour préparer un repas festif à l'extérieur du restaurant.

Degré 4 •Lire des menus pour exécuter une commande sans erreur.
•Lire et remplir la fiche de portage pour exécuter correctement la commande ou la livraison.
•Lire les procédures de fonctionnement pour exécuter correctement les tâches demandées.
•Lire et comprendre une recette pour la réaliser correctement.

4 - Gestion des consignes et de l'information (suite)

INTERACTION

Degré 2 • Lire le tableau de réservation des chambres.

5 - Écrits professionnels en interaction

INTERACTION

Degré 1 • Remplir un formulaire pour répondre aux exigences administratives de l'entreprise.
• Identifier les différentes fiches de portage/clients pour ne pas oublier de commande.

Degré 2 • Lire et comprendre une consigne simple (ex : cahier de liaison) pour prendre en compte les exigences du client.
• Écrire un message simple (ex : cahier d'anomalies) en utilisant les termes techniques adaptés pour rendre compte d'un problème.
• Remplir les fiches de portage pour la vérification au moment de la livraison.
• Remplir les fiches «cellule» pour respecter les règles d'hygiène.
• Lire la fiche quotidienne d'activités pour connaître la répartition de son travail.
• Reporter sur les fiches de portage la commande pour la vérification au moment de la livraison.
• Remplir les fiches «cellule» pour respecter les règles d'hygiène.
• Écrire le nom d'un produit sur un intercalaire pour séparer des produits les uns des autres.
• Lire des pictogrammes, des mots signaux,… pour utiliser correctement les produits de nettoyage.
• Remplir sans erreur un bon commande pour que la livraison soit conforme.

Degré 3 • Prendre correctement les commandes pour que la cuisine puisse les préparer sans erreur et dans les meilleurs délais.

INITIATIVE

Degré 3 • Écrire un message simple (ex : cahier de liaison) en utilisant les termes techniques adaptés pour rendre compte du travail réalisé ou signaler un manque.

Compétence mathématique

6 - Réalisation de calculs liés à l'activité

RÉALISATION

Degré 1 • Compter pour préparer une commande.
• Utiliser des relations d'ordre pour organiser les tâches et gérer le temps de travail (avant, après,…).
• Lire les nombres pour ne pas se tromper de chambre.
• Compter pour préparer les quantités de légumes inscrits sur la fiche.
• Utiliser des relations d'ordre pour éplucher et couper selon les recommandations des règles d'hygiène.
• Lire les nombres pour ne pas se tromper sur les quantités.
• Compter pour préparer le matériel destiné à recevoir les préparations.
• Compter pour réceptionner la commande et en vérifier la conformité.
• Lire les nombres pour ne pas faire d'erreur en lisant la facture ou le bon de livraison.
• Compter pour dresser les tables et préparer le matériel.

Degré 2 • Utiliser les unités de mesure pour vérifier les températures.
• Utiliser des relations d'ordre pour organiser le contrôle des marchandises et leur rangement (avant, après, plus petit, plus grand, le plus récent, le plus ancien,…).
• Calculer mentalement pour rationnaliser les opérations de rangement.
• Utiliser les unités de mesure pour servir correctement les boissons, pour peser les barquettes et autres produits.

Degré 3 • Utiliser les pourcentages pour effectuer les dosages adaptés (sécurité, qualité, économie).
• Effectuer des calculs mentalement pour partager, faire des lots.
• Calculer la quantité de linge nécessaire en fonction du nombre de chambres pour ne pas perdre de temps.
• Calculer une quantité pour réaliser un plat.
• Effectuer des calculs mentalement pour adapter les dosages aux quantités nécessaires.
• Utiliser les unités de mesure pour planter à la bonne profondeur et respecter les distances de plantations.

Degré 4 • Effectuer des calculs mentalement pour vérifier rapidement la conformité de la commande.
• Effectuer des conversions de poids pour lire la facture ou le bon de livraison.
• Calculer et communiquer la quantité de plants, d'arbustes, de gazon, de gravier,… nécessaires pour aménager un espace afin de réaliser une commande adaptée.

INTERACTION

Degré 3 • Calculer et communiquer par écrit une quantité pour préparer une commande, pour préparer une livraison…
• Utiliser les unités de mesure pour remplir sa fiche horaire.

INITIATIVE

Degré 3 • Évaluer des proportions pour remplir les barquettes selon le poids indiqué, élaborer des plats…
• Évaluer des quantités pour préparer le poids demandé de légumes.

Compétence cognitive

Résolution de problème

INITIATIVE

Degré 1/2 • Mettre en place des actions correctives pour faire face à un aléa (matériel défectueux, manque de produit, plat non préparé, intempéries ...), un manque de place dans l'espace de stockage...

7 - Repérage dans le temps et dans l'espace

RÉALISATION

Degré 1 • Identifier la taille des barquettes pour préparer la commande.
• Lire un plan pour situer les chambres.
• Identifier la taille des barquettes pour régler la machine à thermosceller.
• Préparer le matériel nécessaire à l'assemblage des plats pour ne pas perdre de temps.
• Identifier la taille des produits pour les ranger dans et sur les espaces adaptés.
• Se repérer dans l'espace de stockage pour ranger les produits au bon endroit.
• Se repérer dans l'espace pour identifier la numérotation des tables.

Degré 2 • Se repérer sur un plan pour identifier un itinéraire inconnu et éviter un retard de livraison.

Degré 3 • Évaluer son temps de déplacement à partir d'un plan, d'une fiche horaire,... pour programmer son organisation (avant, pendant, après).
• Ordonner et préparer la succession des tâches pour ne pas perdre de temps.
• Charger la marchandise selon le plan de tournée pour ne pas perdre de temps.
• Ordonner le rangement pour ne pas perdre de temps à déplacer les produits.

INTERACTION

Degré 2 • Lire et remplir un tableau à double entrée pour enregistrer le travail réalisé.
• Lire un tableau à double entrée pour remplir la fiche «cellule».

Degré 3 • Lire et remplir un tableau à double entrée pour rendre compte de son activité.
• Lire et remplir un tableau à double entrée pour contrôler les commandes et leur lieu de destination.
• Lire et remplir un tableau à double entrée pour préparer un repas festif extérieur et vérifier que rien n'a été oublié.

INITIATIVE

Degré 2 • Organiser son travail en fonction du temps imparti pour atteindre les objectifs fixés.
• Prévoir et planifier ses activités par rapport aux saisons et aux périodes de plantation.

Degré 3 • Gérer son temps pour réaliser les tâches dans les délais.
• Organiser et planifier son travail pour atteindre les objectifs fixés.
• Gérer ses déplacements pendant le rangement des produits, pour être efficace.
• Anticiper certaines préparations en fonction du nombre de réservations.

Degré 4 • Planifier de façon chronologique les tâches pour ne pas retarder la livraison, pour que les produits fragiles (surgelés, frais, légumes) soient rangés dans les délais prévus, pour que le démarrage du service ne soit pas retardé...

Savoirs appliqués

8 - Respect des règles : Sécurité - Hygiène - Qualité

RÉALISATION

Degré 3/4 • Connaître et comprendre les règles d'hygiène et de sécurité et les appliquer.

9 - Utilisation de l'informatique

RÉALISATION

Degré 2/3 • Utiliser un ordinateur pour éditer des étiquettes, des bons de livraison

INTERACTION

Degré 2 • Préparer les fiches de livraison.

11 - Environnement professionnel

Degré 1 • Connaître et nommer les tâches liées à son poste de travail, les clients pour lesquels travaille l'entreprise pour l'expliquer à un-e collègue, pour éviter tout dysfonctionnement, comprendre les contraintes de production.

Degré 2 • Connaître et appliquer la réglementation en vigueur dans l'entreprise pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

Degré 3 • Comprendre et expliquer la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille pour se situer dans le monde du travail (Entreprise d'Insertion) pour l'expliquer à un client, pour l'expliquer à un fournisseur.



Partie 3

RESSOURCES POUR FORMATEURS-TRICES LES ESSENTIELS



Ressources pour les formateurs-trices

Ressource papier consultable à l'espace documentaire de R&T // **Ressource numérique** téléchargeable sur le net // **CD Rom** consultable à l'espace documentaire de R&T // **Ressource ludique (jeu)**

1 - Les référentiels

Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCCSP).
Publié par l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme en mars 2009.
Cet outil permet aux différents partenaires du monde du travail et de l'insertion de situer le niveau de connaissances des personnes à former en lien direct avec leur projet professionnel ou le poste qu'elles occupent.
http://www.anlci.gouv.fr/fileadmin/Medias/PDF/ENTREPRISE/410599_ANLCI_Brochure_competences.pdf

Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues. Apprendre, enseigner, évaluer.
Division des Politiques Linguistiques. Conseil de l'Europe, 2001.
Ce cadre introduit des niveaux communs de référence, détaille les activités de communication langagière, ainsi que les compétences générales et communicatives susceptibles d'être acquises par tout apprenant au cours d'expériences antérieures et tout au long de sa formation.
http://www.coe.int/T/DG4/Linguistic/Source/Framework_FR.pdf

Français en situation professionnelle : un outil de positionnement transversal.
Mariela De FERRARI. Comité de Liaison pour la Promotion des migrants et des Publics en difficulté d'insertion.
Cet outil permet de visualiser les compétences professionnelles réparties en 3 pôles : réflexif, organisationnel et communicationnel sur une carte circulaire, dite « carte de compétences ». Sa fonction est de faciliter la communication avec les apprenants, les formateurs et les commanditaires de la formation.

Carte SiAE01. Français Compétence Professionnelle. Outil d'aide à la verbalisation des compétences à destination des conseillers en insertion professionnelle et des encadrants techniques en insertion.
Écrit 01, Centre Ressources Illettrisme de l'AIN, 2009.
C'est dans la dynamique d'accès à la formation lancée par les SIAE pour des salariés en insertion, que cet outil a été conçu comme une carte de compétences professionnelles spécifiques à l'IAE. Cet outil vise la qualification des salariés en insertion.

Niveau A1 pour le français - Un référentiel.
Jean-Claude BEACCO ; Rémy PORQUIER. Paris : Didier, 2007.
Le niveau A1 est celui d'un apprenant de premier niveau d'apprentissage et de pratique de la langue. Il se réfère au Cadre Européen Commun de Référence pour les langues. Il recense des propositions de contenus et des inventaires utiles et décrit ainsi le niveau de compétences attendues en français d'un apprenant en langue étrangère pour le niveau A1.

Niveau A1.1 pour le français.
Jean-Paul LHOTE ; Mariela De FERRARI. Paris : Didier, 2005.
Cet ouvrage décrit les compétences langagières attendues d'un locuteur de langue étrangère au premier niveau identifié en français, à l'oral et à l'écrit. Le Niveau A1.1 pour le français correspond, en effet, à un maillon manquant dans l'échelle des six niveaux de maîtrise d'une langue étrangère élaborée par le Conseil de l'Europe : le Cadre européen commun de référence pour les langues.

Référentiel FLI - Français Langue d'Intégration.
Anne VICHER ; Hervé ADAMI ; Amandine BERGERE ; Sophie ETIENNE ; Pascal LAMBERT ; Gaële POIRRIER ; Claire VERDIER. Paris : Direction de l'Accueil, de l'Intégration et la Citoyenneté, 2011.
Ce référentiel est conçu comme un outil s'adressant aux formateurs-trices professionnel-le-s salarié-e-s ou bénévoles associatifs, intervenant dans des structures de formation, entreprises et collectivités. Il identifie les exigences pour l'attribution du Label FLI (organismes de formation) et de l'Agrément (associations de bénévoles). Il liste, par ailleurs, les critères d'attribution : points légaux et réglementaires, compétences attendues des formateurs-trices salarié(e)s et des intervenant(e)s bénévoles, objectifs et contenus de l'apprentissage de la langue et de la culture française, ainsi que quelques principes fondamentaux de la République française.
http://www.interieur.gouv.fr/sections/a_votre_service/publications/circulaires/bomi/francais-langue-d-integration/downloadFile/attachedFile/FLI-VF_interactif2.pdf?nocache=1324978908.79

Former les publics peu qualifiés : référentiel des savoirs de base.
Colette DARTOIS. Paris : Ministère de l'emploi-solidarité, 2000.
Ce référentiel décline, en une progression formalisée en quatre phases, les composantes de huit domaines des Savoirs de Base (écouter-comprendre ; écrire-se faire comprendre ; lire-comprendre ; parler-se faire comprendre ; appréhender l'espace et le temps ; calculer-opérer sur les quantités et les grandeurs ; raisonner).
http://darkteacher.free.fr/Upload/D1.pdf

2 - Des outils de positionnement et d'évaluation

PEEPI - Protocole d'Élaboration et d'Évaluation des Parcours d'Insertion.
Valérie OSMONT ; Khaled ABICHOU. Paris : Aries, 1996.
Outil créé et adapté pour permettre le suivi des salariés des entreprises d'insertion. Dispositif d'auto-évaluation des acquis techniques des salariés en insertion. Sept thèmes ressortent : la santé, le logement, la citoyenneté, le budget, le niveau scolaire, la qualification technique et la communication.

Répertoire des compétences pour l'autonomie dans la vie quotidienne.
Florence LAVILLE. Créteil : CAFOC 94, 1993.
Répertoire de compétences identifiables qui peut être utilisé dans l'accompagnement à la recherche d'emploi, à l'insertion sociale, au reclassement… Une partie théorique est centrée autour du concept de compétences. Le Répertoire des compétences identifie des compétences clairement susceptibles d'être évaluées. Une « grille d'auto-analyse permet à la personne d'identifier des compétences mises en œuvre à partir d'activités clés ».

Des chemins de savoirs. Mon parcours dans mes chemins de savoirs, guide pour l'apprenant, des chemins de savoirs dans une pédagogie de la conscientisation, l'hologramme.
Anne VINÉRIER. Orléans : Scérén-CRDP Académie d'Orléans-Tours, 2004.
L'objectif est de permettre à l'apprenant de choisir «son chemin de savoirs» afin qu'il puisse prendre toute sa place dans la société en ayant une meilleure maîtrise des outils de communication. Cette démarche s'appuie sur une pédagogie de la conscientisation qui prend en compte l'apprenant dans les savoirs qu'il a déjà construits en arrivant en formation et les savoirs qu'il souhaite développer en référence à ses projets.

Démarche pour l'évaluation.
Cimade, 1992.
Cet outil FLE est composé d'un référentiel de formation, d'une démarche d'évaluation et d'une batterie d'outils d'évaluation.

Une démarche d'évaluation des apprentissages en AFB.
Recherche-Action menée par le réseau des ateliers de formation de base de Haute-Normandie, 2003.
Le groupe régional de lutte contre l'illettrisme de Haute-Normandie (GIP-GPRLI) a travaillé avec des chercheurs, notamment Jean-Pierre ASTOLFI, pour modéliser la démarche d'évaluation des savoirs et des compétences dans les Ateliers de Formation de Base (AFB), en prenant appui sur le dispositif AFB du Neubourg.
http://www.crefor-hn.fr/sites/default/files/demarche-evalauation.pdf

Le site collaboratif Diese.net
Centre de Ressources pour l'insertion - DIESE, Dispositif d'Intégration par l'Emploi et de Soutien contre l'Exclusion. On y trouve des comptes rendus d'expériences en insertion et une sélection d'outils utilisés par les organismes de formation et d'insertion, dont un livret d'évaluation des compétences clés.

Profil clé : comment évaluer les compétences clés.
DIESE, Antenne Formation Prépa. Nov. 2005.
Après avoir conçu un référentiel, DIESE propose un outil d'évaluation des compétences clés et une exploitation des résultats pour l'insertion professionnelle des publics.
http://diesenet.conseil-recherche-innovation.net/IMG/pdf/Profil-cle.pdf

3 - Des supports pédagogiques pour construire des séquences

3.1 - Ingénierie de formation

Les compétences clés : ingénierie des dispositifs et ingénierie pédagogique. *CAFOC de Nantes.*
Travaux de recherche et de développement sur les quatre dernières compétences du cadre européen des compétences clés qui ont conduit à élaborer des référentiels opérationnels, à recenser et construire des outils pédagogiques adaptés, mais également à réactiver les principes et les modes d'animation issus du courant de l'éducabilité cognitive.
http://www.cafoc.ac-nantes.fr/publication.asp?ID=224&FLAG_RETOUR=2&madate=&table_RUB=&table_TC=26

CEDIP
Le CEDIP conduit des missions de conseils et d'études dans le domaine des compétences et de la gestion des ressources humaines. Il met à disposition des fiches pratiques sur la formation et, entre autres, des outils de diagnostic des compétences.
http://www.cedip.developpement-durable.gouv.fr

Elaborer un cours de FLE.
Janine COURTILLON. Paris : Hachette FLE, 2003.
Ce recueil s'adresse aux professionnels de l'enseignement du Français Langue Étrangère et décrit les grandes lignes du parcours d'apprentissage d'un apprenant en FLE. Il donne des repères pour la construction de séquences, pour formuler des objectifs définis en termes de compétences à développer.

Vous trouverez sur **le site de l'ANLCI** des kits pour l'action issus de pratiques labellisées et plus largement un ensemble d'outils et de solutions identifiées, reconnues, adaptées, formalisées et transférables.
http://www.fpp.anlci.fr/

Manuel à l'usage du formateur - Concevoir, réaliser et animer un projet de formation.
Régine LEDOUX ; Jean-Pierre LEDOUX. Saint-Denis-La Plaine : AFNOR, 2007.
Cet ouvrage, construit comme un guide de travail, traite de la conception d'une intervention de formation et de la conception des supports et exercices d'animation.

Créer des parcours d'apprentissage niveau A1.1.
Sophie ETIENNE. Collection : Formation Ecole, 2008.
Cet ouvrage d'autoformation est à l'usage des formateurs et concepteurs de programmes pour le premier apprentissage de FLE en direction d'adultes ayant besoin de communiquer en français, dans un contexte de vie en France. Il présente des outils d'analyse des besoins langagiers des apprenants pour ce niveau, des indications opérationnelles pour élaborer des programmes de formation.

3.2 - Compétence communicative

Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours.
Jean-Marc MANGIANTE ; Chantal PARPETTE. Paris : Hachette FLE, 2004.
Partant de l'analyse des besoins et de la collecte puis de l'analyse des données, les auteurs proposent des guides pour l'élaboration d'activités d'enseignement. La démarche pédagogique peut être suivie à travers l'analyse détaillée d'exemples réels. Des activités de réflexion personnelle sont proposées à la fin de chaque étape.

Apprentissage de la lecture et de l'écriture pour les adultes en difficulté : cahier du stagiaire & livret du formateur.
GILLARDIN ; BERNARD. Paris : Retz, 1996.
Cet outil est destiné à la remise à niveau, en lecture et en écriture, des adultes en difficulté. Il s'appuie sur des documents de la vie quotidienne autour des thèmes de l'identité, de la santé, de l'emploi, des achats, des déplacements...

Améliorer ses écrits professionnels
Corinne ABENSOUR ; Philippe DOMONT. Paris : Retz, 2003.
La méthode développée tout au long de l'ouvrage invite à un voyage dans l'aventure de l'écriture et permet à chacun de se situer dans sa relation à l'écrit. Des exercices dédramatisent le travail de rédaction, remobilisent le potentiel de chacun, aident à améliorer la fluidité mentale pour trouver plus facilement des idées et apprendre à s'observer (par la lecture et par l'écriture).

Communiquer au travail / Se présenter - présenter son travail - Comprendre les consignes.
Fédération AEFTI
Réalisé à partir du référentiel A1.1, il tient compte des 3 paliers de l'écrit (découverte, exploration, appropriation). Il peut être mis en œuvre avec des publics sans expérience de travail salarié en France, car il s'appuie autant que possible sur des situations de la vie courante, ce qui permet de travailler sur un vocabulaire de base commun.

Apprentissage du français à travers l'environnement professionnel.
Solange HERNOT ; BPS. 1998.
Cet outil s'appuie sur les acquis des apprenants ; il propose un support pour travailler les savoirs de base, en particulier la communication orale et écrite et constitue une découverte du vocabulaire du monde du travail. 21 fiches métiers sont accompagnées de photographies illustrant un professionnel en action et son environnement de travail.

Les savoirs de base. Formation sur le lieu de travail pour le Secteur de la propreté. *2006.*
Un guide pédagogique et une boîte à outils de formation concernant les savoirs de base pour l'emploi (salariés faiblement qualifiés dans cinq secteurs professionnels différents à travers l'Europe). A noter : certains exercices ne s'adressent pas exclusivement aux salariés du secteur de la propreté (mots clés de l'identité, localisation spatiale,…) et peuvent être adaptés à d'autres contextes professionnels.
http://www.basic-skills-for-work.org/opencms/opencms/system/galleries/download/BS-public/BSCurriculumCleaning_fr.pdf

Communiquer en français pour travailler dans le ménage. Fiches d'activités.
CLAP Aquitaine, 2011.
Ensemble de fiches d'activités pédagogiques qui visent l'acquisition d'un vocabulaire spécifique pour les personnes intéressées par les métiers de l'aide à la personne, du ménage.
http://www.clap-so.org/article.php3?id_article=960

DALIA, Dispositif d'Apprentissage en Ligne et en Autonomie.
Outil d'apprentissage disponible sur une plateforme de téléformation, destiné aux publics les plus en difficulté avec les écrits simples de la vie quotidienne. C'est un outil « contextualisé », qui repose sur des situations vécues de la vie quotidienne ou professionnelle. Il est pensé et construit à partir d'objectifs pédagogiques issus des référentiels de l'ANLCI ou du CECRL.
http://dalia.educationetformation.fr

EURO-CORDIALE, association pour la Création d'outils, l'Organisation et la réalisation de formations, la Recherche, la Diffusion, et l'Innovation pédagogiques ainsi que l'Adaptation en Langues Européennes.
De nombreux outils de travail sont accessibles gratuitement depuis le site internet : Savoir Trouver, 900 entraînements à la communication professionnelle, Bienvenue à Graphoville, Restaurant Venezia 2, 100 métiers racontés par leurs acteurs, Compétences sociales.
http://www.euro-cordiale.lu

900 entraînements à la communication professionnelle.
Réalisé dans le cadre du Programme Européen LEONARDO da VINCI
Pour des jeunes et adultes sans qualification et de très faible niveau. Cet outil est basé sur une grille de 5 habiletés : maîtriser la technique de l'oral, s'informer/se documenter, comprendre un message, réaliser un message à l'écrit, apprécier un message.
Ces habiletés se déclinent en 122 objectifs opérationnels directement en relation avec les compétences nécessaires dans le milieu de l'apprentissage et le milieu professionnel.
Ces objectifs sont répartis sur 3 niveaux de difficulté. Un « positionnement d'entrée dans l'outil » permet à l'apprenant, en concertation avec le formateur, d'établir son parcours de formation individualisé.
12 « positionnements de sortie» permettent une évaluation fine des progrès.
www.euro-cordiale.lu/index.php?option=com_content&view=article&id=35&Itemid=16

Bagages : manuel de français langue étrangère et seconde.
Valérie SKIRKA. Paris Cedex 12 : AFTAM, 2010.
Pensé pour les adultes migrants résidant en France ou projetant d'y vivre, Bagages a pour objectif d'offrir des repères indispensables à une meilleure insertion et à une plus grande autonomie dans la société française.
Bagages propose 9 ateliers et des outils pour construire une progression pédagogique visant à préparer le Diplôme Initial de Langue Française (DILF) sanctionnant le niveau A1.1 du Cadre Européen Commun de Référence (CECR).

ICI 1- Guide pédagogique - Cahiers d'exercices + 1 CD + Fichier Découvertes.
D. ABRY ; C. FERT ; C. PARPETTE ; J. STAUBERT. *Paris : CLÉ international, 2007.*
Une méthode spécialement conçue pour un apprentissage en contexte qui favorise une approche actionnelle et interculturelle grâce à un apprentissage en classe et hors de la classe. Elle offre une méthodologie en trois temps : activités guidées avec le livre de l'étudiant et le cahier d'exercices, activités de découverte hors de la classe avec le fichier «découvertes», retour d'activités et mise en commun des informations recueillies et des connaissances acquises.

ANColie, un outil d'apprentissage du français oral en ligne adapté aux publics analphabètes.
Cet outil vise l'acquisition d'un vocabulaire de base de 544 mots (120 heures de formation en ligne). Cette base lexicale permet aux apprenants de préparer les épreuves du DILF (Diplôme Initial de Langue Française). Cet outil intègre les dernières innovations multimédias (utilisation de la reconnaissance vocale, vidéos) et permet à chacun de progresser à son rythme.

http://page.objectis.net/projets/ancolie/pageduc-infos-bulletin-2.pdf
***Pour voir la démonstration** : http://ancolie.pageduc.org/presentation/FRA.html (nécessite Flash Player)*
Pour accéder à ANColie moyennant une inscription gratuite (identifiant + mot de passe nécessaires), connectez-vous sur : http://ancolie.pageduc.org/portalCOR/modportalCOR.axrq

L'Atelier d'écriture.
Émission en ligne sur les activités d'un atelier d'écriture pour un **public de faibles lecteurs, de niveaux Vbis et V**. Cette série de 12 séances de 26mn chacune est proposée par TéléFormation & Savoirs (TFS).
Règles du français : S'approprier ou se réapproprier des contenus syntaxiques, grammaticaux ou lexicaux nécessaires à une bonne utilisation du français parlé et écrit dans la vie sociale et professionnelle (14 ressources).
L'Atelier : écriture et poésie : 13 ressources.
Site de l'AFPA, rubrique « Ressources » :
http://mediatheque.webtv.afpa.fr/series/view_imagette/8241/2278.1616.1651.1815/res:Francais-L-Atelier-Niveaux-V-bis-et-V-Fiche-serie

Des outils pour préparer les publics en difficulté à la Validation des Acquis de l'Expérience.
Prisme Limousin- Centre Ressources Emploi et Formation. 2000.
Des outils à l'intention des publics peu lecteurs et peu scripteurs afin de les préparer à s'engager dans une démarche de VAE. Les thèmes suivants sont traités : aborder un document complexe, maîtriser le vocabulaire professionnel, se présenter, évoquer son passé et ses savoirs, évoquer son parcours professionnel, nommer son contexte de travail, emploi et tâches, récapituler ses compétences.
http://www.prisme-limousin.fr/dl/illet/outils_vae_public_en_difficulte.pdf

EDUFLE.net
Des idées d'activités pédagogiques, des réflexions théoriques, une bibliographie organisée par thèmes, un annuaire qui référence plus de 410 sites au total, des forums d'échanges.
http://www.edufle.net

Le Point du FLE
Des liens vers des ressources gratuites et utiles dans les domaines du français langue étrangère (FLE), français langue seconde (FLS), alphabétisation, prévention et lutte contre l'illettrisme et aussi français langue maternelle.
http://www.lepointdufle.net

Franc-parler.org
Des ressources pédagogiques, des dossiers - utiliser les TIC pour enseigner, le blog en pédagogie - et toute l'actualité du secteur. Franc-parler est aussi conçu comme un outil pour échanger et collaborer.
http://www.francparler.info/accueil

Cito : Moteur de recherche de ressources pédagogiques FLE.
http://domus.grenet.fr/cuef/cito/citoprof/accueil.html

La communication orale.
R. CHARLES ; C. WILLIAME. Paris : Nathan, 1994.
Divisé en 6 parties, l'ouvrage s'organise par doubles pages, chacune faisant le point sur un thème et fonctionnant de la même façon. A gauche, la page descriptive ou de méthode (repérage dans le sommaire, titre, introduction, corps de texte). A droite, la page repère qui apporte des informations complémentaires et propose quelques exercices.

Dix dodus dindons.
Jean-Hugues MALINEAU. Paris : Albin Michel Jeunesse, 1997.
Cet ouvrage regroupe un florilège des virelangues de la langue française pour les petits et les grands. On découvre ou redécouvre la magie de ces formules qui font fourcher la langue, à prononcer le plus vite possible sans s'emmêler. Les textes sont illustrés ou présentés sous forme de calligrammes.

La voix - 50 jeux pour l'expression vocale et corporelle.
Denise CHAUVEL ; Jean PERRIER. Paris : Retz, 2001.
Dans l'émission et l'expression vocales, tout ne repose pas uniquement sur l'articulation. Les auteurs préconisent de conduire un apprentissage qui passe par la prise de conscience de tous les organes mobilisés pour parler et chanter (nez, langue, glotte, résonateurs...) ainsi que par la maîtrise de la respiration. Des exercices montrent comment amener à la découverte de son corps et de sa voix. Le reste du livre propose un entraînement à la diction, à l'articulation et aux autres aspects de l'expression vocale (timbre, intonation, hauteur...) à partir de comptines, de poésies et de chants.

40 exercices ludiques pour la formation : Savoir impliquer les apprenants.
Thierry BEAUFORT - Thiron - ESF Éditeur, 2007.
Cet ouvrage propose des exercices ciblés autour de l'écoute, de la créativité, de la mémoire, du leadership et du stress... ; sa particularité : une approche ludique pour mener une animation dynamique et implicante. Des exercices

sont regroupés autour de cinq grands thèmes : se présenter autrement, pratiquer l'écoute active, s'exprimer pour s'affirmer, créer une dynamique de groupe, stimuler la créativité.

Écrit livre : guide pratique.
Patrice CAYRE ; Joëlle GARCIA. Paris : Magnard, 1990.
L'apprentissage de la lecture et de l'écriture ne se réduisent ni à une mécanisation, ni à une technique. Le mot «méthode de la lecture» implique une notion de définitif et de ferme, non conforme à la réalité. Cette démarche privilégie l'action de l'enseignement.

De la nécessité au plaisir de lire : contribution à la lutte contre l'illettrisme.
Violette DIAZ. Poitiers : CRDP Poitou-Charentes, 1989.
La démarche pédagogique s'appuie sur un processus d'apprentissage actif au cours duquel le lecteur découvre que comprendre c'est construire le sens du message. Cette mise en sens se fait à partir d'écrits authentiques variés.

Apprendre à lire et à écrire à l'âge adulte. Guide méthodologique et pratique.
Danièle De KEYZER. Paris : Retz, 1999.
Il s'agit de l'adaptation de la Méthode Naturelle de Lecture-Écriture (destinée aux enfants de l'école primaire) pour les adultes illettrés débutants. Ce guide propose des activités où sont détaillés le matériel pédagogique, les savoir-faire nécessaires, le rôle du formateur et l'évaluation. La méthode développe l'autonomie et la découverte dans l'apprentissage.

Le vocabulaire français par la pratique.
René CHARLES ; Sylvie STEELANDT. Paris : Nathan, 1994
160 pages de définitions, de listes de mots, de dessins commentés et classés par thèmes. Pour enrichir son vocabulaire, améliorer sa rédaction et découvrir des champs lexicaux nouveaux.

Comprendre les énoncés et les consignes.
Jean-Michel ZAKHARTCHOUK. Amiens : CRDP Picardie, 1999
La préoccupation majeure est d'aider l'apprenant à devenir acteur lucide en sachant se débrouiller de toute consigne scolaire, même mal formulée.

Objectif Lire.
Méthode qui s'adresse aussi bien aux jeunes en grande difficulté qu'aux adultes ayant perdu l'usage de la lecture. Cet outil met à la disposition du formateur un guide d'utilisation, des fiches de préparation et près de 500 exercices répartis en 5 modules (A, B, C, D, E) qui offrent à l'apprenant un parcours de formation réellement adapté à ses besoins et à son environnement.

Le nouveau Lettris : une méthode pour comprendre, lire, écrire, calculer.
Alain BENTOLILA ; Claude BOUTHIEU. Paris : Nathan, 2004.
Cette méthode permet au formateur de travailler de manière graduelle avec un public en situation d'illettrisme ; il comprend 4 axes de travail progressif : lecture, écriture, calcul, axe cognitif ; chaque axe proposant 3 niveaux d'entrée.

CD-ROM vocabulaire - 450 nouveaux exercices - Niveau débutant.
Thierry GALLIER. Paris: CLÉ international, 2003.
Cet outil interactif favorise l'apprentissage du vocabulaire, en permettant à l'apprenant d'affiner sa compétence linguistique et communicationnelle du français grâce à un entraînement rapide et efficace du vocabulaire.

DALF B1, B2, B3, B4 - 450 Activités + nouvelle édition.
Françoise TAUZER-SABATELLI ; Jean-Louis MONTEMONT ; Sylvie POISSON-QUINTOU. Paris: CLÉ international, 2002.
Le DALF (Diplôme Approfondi de Langue Française) correspond à une maîtrise du français quasiment égale à celle d'un francophone dans le cadre universitaire ou professionnel. Les épreuves, sous forme d'unités capitalisables (B1 à 4) mesurent le niveau atteint en compréhension, expression orale et écrite de la langue usuelle et d'1 langue spécialisée choisie.

DELF, A1, A2, A3, A4 - 450 activités et DELF pour adolescents, A1, A2, A3, A4 - 250 activités.
Annie MONNERIE-GOARIN ; Evelyne SIREJOLS. Nouvelle édition. Paris: CLÉ international, 2001.
Evelyne SIREJOLS ; Dominique RENAUD. Paris : CLÉ international, 2002.
Un entraînement progressif aux 4 unités du DELF 1er degré (A1, A2, A3 et A4) est proposé. Le premier niveau du DELF, visé par cette préparation correspond à environ 450 heures de formation et permet à tout étranger de «se débrouiller» dans diverses situations de la vie courante.

Entendre, comprendre (niveau débutant/niveau intermédiaire).
Lucile CHARLIAC ; Annie-Claude MOTRON. Paris : CLÉ international, 1994.
Des exercices pour s'entraîner à repérer, identifier et prononcer certaines variations grammaticales orales difficilement perceptibles en français. Ils permettront aux apprenants d'améliorer leur compréhension et leur maîtrise du français oral individuellement ou collectivement, en classe ou au laboratoire de langues.

Grammaire - 450 nouveaux exercices (niveau débutant, intermédiaire et avancé).
CLÉ international, 2002. CLÉ international, 1992, 1993 et 1995
Des activités d'apprentissage et de réemploi pour s'exercer, vérifier ses connaissances et progresser en français. Les exercices proposés ont pour objectif la systématisation des notions grammaticales les plus fréquemment étudiées à ce niveau. Ils permettent aux apprenants de fixer leurs acquisitions pour mieux maîtriser le fonctionnement de la langue.

Internet 150 activités - Niveaux A1 / A2 - niveau intermédiaire.
Giedo CUSTERS ; Christian RODIER ; Evelyne PÂQUIER. Paris : CLÉ international, 2006.
Ce support propose de découvrir de manière interactive le web francophone tout en apprenant le français. Il s'adresse en priorité à un public de niveaux A1 et A2. Il a été conçu dans une démarche inspirée des approches communicatives : il s'agit ici de travailler avec des documents authentiques, de les aborder dans leur globalité sémantique, puis d'approfondir leur compréhension dans un second temps en ayant pour objectif l'intérêt, le plaisir et la communication.

Lecture-Écriture : niveau débutant.
Jacqueline JACQUET ; Michèle PENDANX. Paris : CLÉ international, 1993.
Cet ouvrage s'adresse aux faux-débutants de français langue étrangère. Il propose un travail de lecture-analyse de l'écrit dans sa spécificité.

Lieux d'Écriture : niveau intermédiaire.
Paola BERTOCCHINI ; Edvige COSTANZO. Paris : CLÉ international, 1992.
Des activités d'apprentissage et de réemploi pour s'exercer, vérifier ses connaissances et progresser en français. Des documents provenant de différents lieux où l'on trouve l'écrit.

Lire la presse pour... résumer, commenter et débattre.
Catherine DESCAYRAC. Paris : CLÉ international, 1993.
Une démarche interactive pour des activités de compréhension et de production centrées sur la reformulation : résumer à l'écrit pour communiquer, pour s'entraîner et préparer des examens, commenter à l'oral pour préciser, donner son point de vue, comparer les cultures, débattre face à face, évaluer pour améliorer ses productions.

Oral-écrit : niveau débutant.
Evelyne BERAD ; Christian LAVENNE. Paris : CLÉ international, 1994.
Des exercices systématiques et guidés pour travailler la correspondance entre l'oral et l'écrit, pour repérer et acquérir les éléments essentiels à l'expression écrite. Une démarche : écouter, comprendre, analyser pour produire.

Vocabulaire, niveau grand débutant avancé débutant-intermédiaire.
Fabienne BALEZ ; Jacqueline JACQUET ; Michel PENDANX. Paris : CLÉ international, 1992 ; 1993 ; 1994.
Un apprentissage du vocabulaire (4000 mots) à partir de textes et de documents authentiques abordant les thèmes de la communication, psychologie et comportement, organisation sociale, pensée-sciences-objets. Cet ouvrage propose également un travail sur la polysémie, les registres ou niveaux de langue, les emplois métaphoriques et les dérivations.

3.3 - Compétence mathématique

200 jeux-tests pour être fort en calcul (8-10 ans).
Jean-Luc CARON ; Jacques de VARDO. Paris : Retz, 1991.
L'ouvrage présente 5 chapitres correspondant chacun à un objectif précis. A chaque étape, une batterie de tests stimulants permet à l'enfant d'évaluer ses connaissances. Selon ses résultats, il effectue une série d'entraînements pour le faire progresser dans la compréhension des problèmes de mathématiques.

Comptes pour petits et grands, pour un apprentissage du nombre et de la numération fondé sur la langue et le sens.
Stella BARUK. Paris : Magnard, 1997.
L'auteure propose de rendre cohérentes les relations existant entre langue, écritures et sens du nombre et des nombres par un savoir lire/écrire. Ainsi, il s'agit d'un moyen privilégié pour déchiffrer le monde des signes mathématiques ou non qui l'entoure.

Le nombre et la numération : pratique de rééducation.
Michelle BACQUET ; Bernadette GUERITTE-HES. Éditions du Papyrus, 2007
Ce livre sur la rééducation du langage mathématique est le témoignage d'une pratique. 10 ans face à l'échec en mathématiques ont convaincu les auteurs qu'il fallait toujours en revenir à la numération. En effet, chez les enfants en difficulté, le sens du nombre n'est pas acquis et la numération n'est jamais construite.

Faire comprendre la soustraction.
Marcelle PAUVERT. Paris : Nathan/CNDP, 1990.
La soustraction et ses problèmes sont abordés à partir des difficultés observées dans le quotidien des classes. Les maîtres les connaissent bien, mais le temps et les moyens leur manquent parfois pour les analyser. Aussi les éléments rassemblés ici pourront-ils les aider, eux et leurs élèves, dans le travail d'interprétation des énoncés et des résolutions.

MAC 6 : mathématiques à la carte.
CUEEP. - Villeneuve d'ASCQ ; TNT, 1997. CD-ROM + support papier.
Cet outil pédagogique (Windows) sert à la formation et la remise à niveau en mathématiques de base. Les modules individualisés, les consignes orales et le bilan de travail permettent un apprentissage en autonomie tuteurée. Notions abordées : la numération et techniques opératoires, la proportionnalité, le repérage dans l'espace, les systèmes de mesure, le raisonnement logique.

Ermel Maths CM2 - fiches photocopiables.
Paris : Hatier, 2001.
Support privilégié du travail individuel qui permet à chaque apprenant : de s'approprier un jeu, une situation ou un énoncé de problème, d'effectuer des recherches en élaborant des réponses personnelles, de s'exercer et réinvestir des procédures de résolution, d'évaluer ses connaissances et de conserver la trace écrite du travail effectué en classe.

**Calcul mental et stratégie - Magix 34 - Décadex - Multiplay - 3 jeux de réflexion.**
Didier FARADJI. Besançon : CRDP Franche-Comté, 2004.
1 coffret de jeux + 1 livret pédagogique d'accompagnement.
Ces jeux contribuent à l'enrichissement de la pédagogie des mathématiques et permettent une approche ludique du calcul mental.

 **Sacrées machines.**
Christophe BOUILLARD. Jonas Formation, 2005. Cd-Rom + livret d'utilisation.
Par un apprentissage interactif du raisonnement mis en œuvre dans l'utilisation de machines simples, ce logiciel permet à l'utilisateur de manipuler 35 machines fictives classées par thème et par ordre de difficulté. L'objectif est d'assimiler les principes de base qui permettent de mieux manipuler les machines réelles, de mieux comprendre leur «langage». Le logiciel se présente sous la forme d'un jeu de réflexion où l'apprenant (niveau VI et V) doit choisir une machine, découvrir la mission qui lui est confiée (plus de 50 lui en sont proposées) et mener celle-ci à bien en un temps déterminé.

Compter : un référentiel de mathématiques et un outil de formation niveau VI et V.
Marie-Alix GIRODET ; Jean-Pierre LECLERE. Paris : Nathan/Fondation Caisse d'Épargne pour la solidarité, 2006.
CD-ROM formateur, DVD, banques d'exercices.
L'outil s'organise en quatre parties : le référentiel divisé en deux parties correspondant aux degrés 1 et 2 du cadre national de référence de l'ANLCI, la banque de situation qui propose des activités mathématiques en lien avec le référentiel et la boussole qui propose des notions mathématiques transversales et des références théoriques sous-jacentes aux objectifs du référentiel.

3.4 - Compétence cognitive

Un site ressources pour les formateurs intervenant sur le dispositif compétences clés : «Apprendre à Apprendre».
Outil réflexif permettant de découvrir son profil d'apprentissage et des méthodes pour en maximiser l'efficacité. Ce site est structuré en 4 grandes parties : l'aspect psychologique (Se connaître comme apprenant), l'aspect cognitif (Réfléchir sur et dans l'action), l'aspect social (Réseau et ressources). La quatrième partie est consacrée à l'autonomie, but ultime de l'apprendre à apprendre.
CRL – Université Lille 3 http://crl.univ-lille3.fr/apprendre/index.html

ORPI, outils de redynamisation des potentiels intellectuels.
Caisse des Dépôts et Consignations. Daigny : SLF, 1994.
ORPI est un ensemble constitué d'une suite de planches-prétextes destinées à soutenir des interventions pédagogiques visant la mobilisation des potentiels d'apprentissage. Pour chaque planche, le guide propose une analyse cognitive de la tâche (en termes d'opérations mentales et de fonctions cognitives).

4 - Pour aller plus loin

Les migrants en insécurité linguistique au travail : analyses et perspectives de formation.
Hervé ADAMI ; Virginie ANDRÉ. ATILF (équipe CRAPEL), CNRS & Nancy Université.
In : Points communs, 2010, n°40, pp.1-5
De plus en plus d'entreprises sont engagées dans des démarches qualité et sont contraintes de revoir leurs stratégies en matière de management, de sécurité, de suivi de la production ou de formation. Dans ce cadre, les questions linguistiques se posent parce que les salariés doivent parler et se parler, lire des documents, écrire bien davantage qu'ils ne le faisaient auparavant. Un champ de réflexion et d'intervention s'ouvre donc sur la question de la place du langage au travail et sur les besoins, les démarches et les contenus en termes de formation.
http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/52/63/62/PDF/ArticleAdamiAndre.pdf

Analyse du travail et formation (1). Analyse du travail et formation (2).
Education permanente, n°165, déc. 2005, 212 p. Education permanente, n°166, mars 2006, 211 p.
12 articles autour de la didactique professionnelle : l'ergonomie et la trans-formation du travail et/ou des personnes ? Permanences et évolutions - La deuxième vie de la didactique professionnelle - Une approche préalable à l'analyse de l'activité et des compétences… Former à évaluer : les retombées d'une recherche appliquée - Passer d'un référentiel de compétences à une ingénierie de formation - L'apprentissage en entreprise : l'activité de médiation des tuteurs - Travail et formation : les bénéfices d'une analyse exigeante…
http://www.education-permanente.fr/public/articles/articles.php?id_revue=165
http://www.education-permanente.fr/public/articles/articles.php?id_revue=166

Ingénierie et évaluation des compétences.
Guy LE BOTERF. Paris : Édition d'organisation, 2006 (2002).
280 fiches, regroupées autour de 10 thèmes sur des concepts opératoires et des méthodes : la définition des compétences et du professionnalisme ; la construction des parcours de professionnalisation la compétence collective ; la gestion anticipée des compétences ; l'ingénierie des plans et des actions de formation ; la qualité de la formation ; les objectifs de compétences et leur évaluation ; la rémunération des compétences ; la prise en compte de la gestion des âges dans la gestion des compétences ; les outils de pilotage d'une politique de gestion et de développement des compétences. Issues d'une longue pratique de terrain sur le management et le développement des compétences.

Repenser la formation - Nouveaux enjeux individuels et collectifs - Stratégies et outils.
CAFOC de Nantes. Lyon : Chronique sociale, (Pédagogie Formation).
Cet ouvrage traite de la formation professionnelle continue telle qu'elle est définie aujourd'hui. Il mêle étroitement théorie et pratique en éclairant chaque notion présentée (la professionnalisation, les acquis de l'expérience, le parcours individualisé de formation, l'apprentissage par problème...) avec des exemples concrets, un test d'auto-évaluation, des repères pour approfondir sa réflexion, des propositions d'exercices ou de mises en situation pour faire travailler un groupe...

Apprendre le français dans un contexte professionnel.
Ministère de la Culture et de la Communication. Délégation générale à la langue française et aux langues de France, 2006, 82 p.
Séminaire de réflexion organisé au CIEP (Centre international d'études pédagogiques), regroupant des chercheurs en didactique du français langue professionnelle et des spécialistes de la formation autour de : quels sont les besoins de formation et de quelle manière entend-on adapter l'offre de formation aux besoins ? Comment la recherche universitaire conçoit-elle l'articulation entre langue et travail ? Quels exemples d'ingénierie de formation l'offre actuelle doit-elle retenir ?
http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/publications/seminaire_francais_professionnel_juin_2006.pdf

La maîtrise du français au service de l'entreprise. Actes du colloque du 8 mars 2007. ESCP-EAP.
Ministère de la Culture et de la Communication. Délégation Générale à la Langue Française et aux Langues de France. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication. 48 p. (Coll. Rencontres).
Présentation de l'étude sur l'apprentissage du français dans les entreprises. Table ronde : des outils pour former au français en contexte professionnel, table ronde : la maîtrise du français, quelle valeur ajoutée pour l'entreprise ?

La formation à visée professionnelle d'adultes en insertion : champs, outils, expériences.
Sophie ETIENNE ; Collectif. 2011. Hors série de la revue «Savoirs et Formation»
Ce document se présente en deux parties :
- une première délimite le champ, les enjeux de la formation linguistique et présente les compétences prises en compte dans les apprentissages ;
- une deuxième aborde les obstacles socio-langagiers à l'autonomie professionnelle dans le secteur de la petite enfance pour donner des pistes d'orientation des adultes migrants vers des formations en français professionnel.
http://www.aefti.fr/publications/sfrp/

De la transmission des savoirs à l'approche par compétences.
Olivier REY. INRP - Dossier d'actualité n° 34, avril 2008
Ce dossier porte sur la question des compétences en s'interrogeant sur les définitions de ce concept qui circulent dans le domaine éducatif. Terme polysémique, parle-t-on de la même chose quand l'OCDE et l'UE proposent leurs « compétences clés », quand les chercheurs s'interrogent sur la contextualisation des savoirs et le dépassement de la pédagogie par objectifs ou encore quand des systèmes éducatifs francophones invoquent les compétences au coeur de leurs réformes des programmes ?
http://www.inrp.fr/vst/LettreVST/34-avril-2008.php

Apprendre à l'épreuve des compétences.
Débat public organisé par le GFEN 28 et animé par Bernard REY en 2009.
Aujourd'hui la notion de «compétence» est l'objet de multiples interprétations, souvent contradictoires, voire antagonistes. Pour certains, elle est ce qui peut (re)donner sens aux connaissances transmises par l'École quand pour d'autres elle est évacuation du savoir. Pour d'autres encore les compétences ne sont que des procédures évaluées lors des évaluations nationales.
http://www.gfen.asso.fr/fr/b._rey_apprendre_a_l_epreuve_des_competences

Travailler par compétences – dossier.
Anne HIRIBARREN et Vincent GUEDE. Cahiers pédagogiques, n° 476, novembre 2009.
Comment le travail par compétences peut-il être un outil pour la réussite des élèves et un instrument de liberté pédagogique plutôt qu'une contrainte pour les professeurs ? Le dossier répond concrètement à cette interrogation centrale tout en examinant aussi d'autres questions : qu'est-ce qu'une compétence, pourquoi et comment faire travailler les élèves sur leurs compétences, quelles techniques adopter et quels écueils éviter ?
http://www.cahiers-pedagogiques.com/spip.php?article6480

Illettrisme et orthographe.
CREFOR Haute Normandie. Déc. 2009.
Recherche-action coordonnée par le Pôle Lutte contre l'illettrisme du CREFOR (Haute-Normandie). Suite à une formation assurée par Claude GRUAZ, ancien directeur de recherche au CNRS, sur les fondements de l'orthographe, est née l'idée d'une « recherche-action » entre ce dernier et des formateurs du réseau des AFB (Ateliers de Formation de Base).
http://www.crefor-hn.fr/sites/default/files/Recherche_action_orthographe.pdf

Les enjeux linguistiques de l'entrée dans les métiers : le cas des interactions en formation professionnelle initiale.
In : Le français, compétence professionnelle, L. FILLIETTAZ. Paris : Comité de Liaison pour la Promotion des Migrants (CLP), 2008. pp. 31-37.
Article de réflexion sur la part langagière du travail : la mise en œuvre du langage constitue un enjeu important dans l'exercice de nombreux métiers.
http://www.unige.ch/fapse/interaction-formation/publications/filliettaz/CLP-Filliettaz-publie.pdf

Plusieurs fiches métiers sont consultables depuis Internet ; voici quelques sites sources d'information :

Fiches métiers ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) de Pôle Emploi.
Des fiches «métiers» sont présentées selon une nouvelle codification par fonction. Chacune des fiches introduit les différentes appellations «métier», une définition, l'accès aux métiers, les conditions d'exercice de l'activité, l'environnement de travail, les activités et compétences de base et/ou spécifiques en vis-à-vis, la mobilité professionnelle vers des emplois proches, enfin, les certifications associées d'après la CNCP - Commission Nationale de la Certification Professionnelle.

Fiches métiers du répertoire des métiers territoriaux par le CNFPT.
Ces fiches métiers qui servent la fonction RH dans les collectivités présentent 35 familles professionnelles de métiers territoriaux dont ceux des services à la personne.
http://www.cnfpt.fr/site/fr/particuliers/d%C3%A9couvrir-la-fpt/le-r%C3%A9pertoire-des-m%C3%A9tiers-territoriaux/42/

Fiches métiers de l'ONISEP.
http://www.onisep.fr

Fiches métiers du CIDJ, Centre d'Information et de Documentation Jeunesse.
http://www.cidj.com



Partie 4

GLOSSAIRE



Apprendre les savoirs de base en situation de travail

Capacité Ensemble de dispositions et d'acquis, constatés chez un individu. Dans le Référentiel Compétences Clés en Situation Professionnelle sont décrites 2 sortes de capacités : les capacités liées à l'activité et les savoirs mobilisés, savoirs généraux et appliqués - RCCSP.

Compétence « *La compétence, en tant que rapport du sujet aux situations de travail, est ce qui explique la performance observée en décrivant l'organisation de connaissances construites dans et pour le travail. Les compétences sont donc :*
- *finalisées : on est compétent pour une classe de tâches déterminées,*
- *opérationnelles : il s'agit de connaissances mobilisables et mobilisées dans l'action et efficaces pour cette action,*
- *apprises, soit à travers des formations explicites, soit par l'exercice d'une activité,*
- *aussi bien explicites que tacites : le sujet n'est pas toujours en mesure d'expliciter les connaissances opérationnelles qu'il met en œuvre dans l'action.* » - R. SAMURCAY R. et P. PASTRÉ - 1995 - Outiller les acteurs de la formation pour le développement des compétences - *Education permanente* N° 123.

Être compétent, c'est savoir organiser son activité pour s'adapter aux caractéristiques de la situation, quitte à transformer, plus tard et éventuellement, cette expérience acquise en savoir énonçable et donc plus facilement transmissible. (P. PASTRÉ)

Savoir Les savoirs sont un ensemble de connaissances théoriques et pratiques qui relèvent de la culture générale et de connaissances socioculturelles - Créer des parcours d'apprentissage pour le niveau A1- S. ETIENNE - Ed. Didier.

Savoir-être Ensemble des qualités professionnelles (attitudes) que manifeste une personne lors de la réalisation de ses tâches.

Savoir-faire Mise en œuvre d'un savoir et d'une habileté pratique maîtrisée dans une réalisation spécifique - RCCSP.

Compétence de base Le cadre national de référence de l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme) donne une approche des niveaux de maîtrise et distingue 4 degrés dont les 2 premiers correspondent à un socle fonctionnel de compétences pour la vie courante.

- **Le degré 1** - repères structurants- concerne les personnes qui ont des compétences leur permettant de se repérer dans le monde de l'écrit, et des nombres, dans l'espace et dans le temps.

- **Le degré 2** - Compétences fonctionnelles pour la vie courante- concerne les personnes qui ont des compétences étroitement liées à un univers familier et pour lesquelles peut se poser le problème du transfert de ces compétences quand l'univers est modifié.

- **Le degré 3** - Compétences facilitant l'action dans des situations variées- correspond au dépassement d'un pragmatisme quotidien avec la possibilité de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de prendre de la distance, de résoudre des problèmes, ce qui correspond à un niveau proche du CFG.

- **Le degré 4** - Compétences renforçant l'autonomie dans la société de la connaissance - correspond à un bagage de fin de scolarité obligatoire. Il est proche du niveau de qualification du niveau V et regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société et s'adapter aux évolutions.

Ces compétences de base peuvent être regroupées en 3 grands domaines :
- la compétence communicative (communication orale et écrite),
- la compétence mathématique (numératie et compter),
- la compétence cognitive (raisonnement logique, résolution de problèmes, repérage dans le temps et dans l'espace, concentration, mémorisation...).

Compétences clés Mise en œuvre en situation professionnelle de capacités qui permettent d'exercer convenablement une fonction ou une activité - RCCSP.

Les 8 compétences clés de l'Europe :
- **la communication dans la langue maternelle** qui est la faculté d'exprimer et d'interpréter des concepts, pensées, sentiments, faits et opinions oralement et par écrit (écouter, parler, lire et écrire), et d'avoir des interactions linguistiques appropriées et créatives dans toutes les situations de la vie sociale et culturelle ;

- **la communication en langues étrangères** qui implique, au-delà des mêmes compétences de base que celles de la communication dans la langue maternelle, la médiation et la compréhension des autres cultures. Le degré de maîtrise dépend de plusieurs facteurs et des capacités d'écouter, de parler, de lire et d'écrire ;

- **la compétence mathématique et les compétences de base en sciences et technologies**. La compétence mathématique est l'aptitude à développer et appliquer un raisonnement mathématique en vue de résoudre divers problèmes de la vie quotidienne, l'accent étant mis sur le raisonnement, l'activité et le savoir. Les compétences de base en sciences et technologies renvoient à la maîtrise, à l'emploi et à l'application des connaissances et métho-

dologies servant à expliquer le monde de la nature. Elles supposent une compréhension des changements liés à l'activité humaine et à la responsabilité de tout individu en tant que citoyen ;

• **la compétence numérique** qui implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) et, donc, la maîtrise des technologies de l'information et de communication (TIC) ;

• **la compétence apprendre à apprendre** est liée à l'apprentissage, à la capacité à entreprendre et organiser soi-même un apprentissage à titre individuel ou en groupe, selon ses propres besoins, à avoir conscience de ses méthodes ;

• **les compétences sociales et civiques.** La compétence sociale renvoie aux compétences personnelles, interpersonnelles et interculturelles ainsi qu'à toutes les formes de comportement d'un individu pour participer de manière efficace et constructive à la vie sociale et professionnelle. Elle correspond au bien-être personnel et collectif. La compréhension des codes de conduite et des usages des différents environnements dans lesquels l'individu évolue est essentielle. Par ses compétences civiques, notamment sa connaissance des notions et structures sociales et politiques (démocratie, justice, égalité, citoyenneté et droits civils), un individu peut assurer une participation civique active et démocratique ;

• **l'esprit d'initiative et d'entreprise** qui consiste en la capacité de passer des idées aux actes. Il suppose créativité, innovation et prise de risques, ainsi que la capacité de programmer et de gérer des projets en vue de la réalisation d'objectifs. L'individu est conscient du contexte dans lequel s'inscrit son travail et est en mesure de saisir les occasions qui se présentent. Il est le fondement de l'acquisition de qualifications et de connaissances plus spécifiques dont ont besoin tous ceux qui créent une activité sociale ou commerciale ou qui y contribuent. Cela devrait inclure la sensibilisation aux valeurs éthiques et promouvoir la bonne gouvernance ;

• **la sensibilité et l'expression culturelles** qui impliquent la conscience de l'importance de l'expression créatrice d'idées, d'expériences et d'émotions sous diverses formes (musique, arts du spectacle, littérature et arts visuels).

Savoirs de base « *Ce qui est le plus souvent sous-entendu ou désigné par ces termes, ce sont les savoirs ou capacités qui entrent en jeu dans la plupart des activités de la vie quotidienne sociale, économique, professionnelle et dont la non-maîtrise rend difficile la plus simple, apparemment de ces activités* » - C. DARTOIS.

Didactique Réflexions et propositions sur les méthodologies à mettre en œuvre pour permettre l'appropriation des connaissances.

• Situation didactique
Permet d'optimiser la relation d'apprentissage entre la personne qui apprend et ce qu'elle doit apprendre. C'est elle qui est à l'origine de la stratégie d'apprentissage en suscitant la véritable rencontre de la personne qui apprend avec les savoirs.

• Didactique professionnelle
Elle s'intéresse au développement des compétences professionnelles. Elle prend en compte l'ensemble des composantes de la compétence professionnelle. Elle analyse les déterminants de son développement. Elle propose la conception de situations de formation - ROGALSKI

• Environnement didactique
Cet environnement doit permettre à l'individu de dépasser le paradoxe de l'apprendre : [...] l'individu ne peut élaborer que par lui-même, mais en s'appuyant sur l'expérience des autres. Dans le même temps, l'apprenant n'élabore pas simplement un savoir : il détermine son propre processus d'apprentissage - GIORDAN, 1998

Fournir les supports nécessaires pour rendre possible la création de sens des concepts chez l'apprenant - BARTH, 1998. Il vise à augmenter le degré de transférabilité des connaissances et des compétences - PERRENOUD, 1997.

Modèle pédagogique Construction théorique mobilisant une représentation du sujet apprenant et du savoir qu'il convient de lui proposer, ainsi qu'un projet éthique implicite ou explicite. Le modèle permet de sélectionner des informations et de proposer des activités didactiques particulières. Toute pédagogie est ainsi porteuse d'un modèle qu'elle privilégie au nom de ses finalités.

• Approche actionnelle
Repose sur les principes de l'approche dite communicative et y ajoute les notions de tâche (tâche à accomplir dans les multiples contextes auxquels un apprenant va être confronté dans la vie sociale) et d'action - CECRL.

• Déduction
Opération mentale par laquelle un sujet se place du point de vue des compétences d'un acte ou d'un principe, met ceux-ci à l'épreuve de leurs effets et stabilise ou modifie sa proposition initiale. Une modalité particulière de la pensée déductive est l'évaluation réflexive : évaluation dans laquelle le sujet intègre le point de vue d'autrui, sur son propre travail pour le modifier. C'est un moyen de démonstration, par lequel on va du général vers le particulier.

• Induction (pensée inductive)
L'induction est une généralisation par laquelle on étend à une classe d'objets ce que l'on a observé sur un individu ou quelques cas particuliers. Opération mentale par laquelle un sujet confronte les éléments pour en faire émerger le point commun : du concret vers l'abstrait.

• Séquence pédagogique
Unité élémentaire d'acquisition de connaissances ou de savoir-faire, structurée par un formateur en vue de contribuer à l'atteinte d'un objectif pédagogique (DPSM).

• Situation problème
Situation didactique dans laquelle il est proposé au sujet une tâche qu'il ne peut mener à bien sans effectuer un apprentissage précis. Cet apprentissage constitue le véritable objectif de la situation problème, il s'effectue en levant l'obstacle à la réalisation de la tâche. Comme toutes situations didactiques, la situation problème doit être construite en s'appuyant sur une triple évaluation diagnostique (des motivations, des compétences et des capacités).

Évaluation Procédure qui permet de porter un jugement de valeur sur le travail fourni, à partir d'un objectif précis en vue de prendre une décision, laquelle peut être : de passer à la séquence suivante, de proposer de nouvelles activités.

• Évaluation formative
Évaluation qui permet de vérifier le niveau d'acquisition pendant ou après une séquence. C'est un outil de diagnostic des difficultés et des réussites qui permet d'appréhender le processus d'apprentissage.

• Évaluation sommative
Évaluation qui permet de vérifier que les objectifs initiaux ont été atteints.

• Évaluation normative
Évaluation par rapport à une norme, des performances d'un ensemble d'apprenants, confrontés à la même situation problème.

Motivation Elle fournit des raisons pour justifier l'effort demandé par l'apprentissage. Ensemble des forces qui poussent un individu à agir - LEGENDRE, 1993.

La motivation est quelque chose qui se construit par la médiation de l'enseignant. Cette médiation suppose, selon B.-M. BARTH de :
- définir le savoir,
- l'exprimer dans des formes concrètes,
- engager l'apprenant dans un processus d'élaboration de sens,
- guider le processus de construction de sens,
- préparer au transfert de connaissances et à la capacité d'abstraction que donne la métacognition.

Métacognition
Activité par laquelle le sujet s'interroge sur ses stratégies d'apprentissages et met en rapport les moyens utilisés avec les résultats obtenus.

Objectif Résultat précis, circonscrit et véritable dont l'atteinte exige une focalisation d'actions cohérentes et d'efforts concertés pendant une certaine période de temps. En formation professionnelle, il existe deux types d'objectifs : les objectifs généraux qui expriment des intentions éducatives en catégories de compétences à développer, les objectifs opérationnels, qui traduisent les intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

Objectif opérationnel
Un objectif opérationnel permet de préciser le niveau de performance souhaité et les critères caractéristiques de la réussite. Ils permettent de mettre en place des situations d'évaluation. Un objectif opérationnel doit préciser :

- les données (énoncé des données nécessaires pour exécuter l'action, matériel documentation,...),
- la description du comportement (l'action que l'apprenant doit faire pour montrer qu'il a atteint l'objectif),
- les conditions de réalisation (durée, situation...),
- les critères d'évaluation.

Poste de travail Correspond à une situation concrète de travail, à des responsabilités, des activités, des tâches et des moyens mis à disposition.

Activité
Ensemble d'actions identifiées et organisées selon un processus observable dans la situation professionnelle. Pour réaliser une analyse de l'activité, il convient de distinguer notamment le travail prescrit (tâche prescrite) de l'activité réelle de l'individu (travail réel).

Référentiel de formation Cadre de référence permettant d'objectiver et de formaliser ce qu'un individu maîtrisant ces savoirs doit être capable de faire – Référentiel des savoirs de base - Colette DARTOIS.

Référentiel de compétences Le référentiel de compétences résulte de l'analyse des activités, il décrit et situe les compétences requises pour réaliser ces activités.

ROME Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois

Transversalité Désigne les ressemblances entre situations professionnelles.

Transférabilité Désigne les capacités de la personne à utiliser les compétences clés dans différentes situations professionnelles.

Vous pouvez télécharger une version numérique de ce guide à l'adresse suivante :
www.ressources-territoires.com

Ce guide a été réalisé par…

l'équipe de Ressources & Territoires
Centre de ressources pour les acteurs
de la Cohésion sociale en Midi-Pyrénées
9, rue Alex Coutet - BP 82312
31 023 Toulouse Cedex
tel. 05 62 11 38 34 / fax. 05 62 11 38 54
accueil@ressources-territoires.com
www.ressources-territoires.com

Décembre 2011

Conception graphique et mise en page : www.echocite-communication.com





